

**ESTUDIO DE MEJORAMIENTO DE LA PRODUCCIÓN Y EL SERVICIO
PRESTADO POR LA EMPRESA CENTRAL DE SERVICIOS MEDIANTE EL
DESARROLLO DE LA IMPORTACIÓN DE REPUESTOS PARA LAVADORAS
Y NEVERAS**

JAVIER RIVERA CARVAJAL

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA AUTÓNOMA DE OCCIDENTE
DIVISIÓN DE INGENIERÍAS
PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
SANTIAGO DE CALI
1999**

**ESTUDIO DE MEJORAMIENTO DE LA PRODUCCIÓN Y EL SERVICIO
PRESTADO POR LA EMPRESA CENTRAL DE SERVICIOS MEDIANTE EL
DESARROLLO DE LA IMPORTACIÓN DE REPUESTOS PARA LAVADORAS
Y NEVERAS**

JAVIER RIVERA CARVAJAL

Trabajo de Grado Presentado Como Requisito Parcial
para optar por el Título de Ingeniero Industrial

Director:
Rigoberto Celis
Ingeniero Industrial

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA AUTÓNOMA DE OCCIDENTE
DIVISIÓN DE INGENIERÍAS
PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
SANTIAGO DE CALI
1999**

Nota de aceptación

Director del Trabajo de Grado

Jurado

Jurado

AGRADECIMIENTOS

El autor expresa sus agradecimientos:

A, Rigoberto Celis, Ingeniero Industrial, Director de Tesis.

A, Sandra Milena Vargas, Psicóloga, Universidad Javeriana, Cali.

A, Amanda Moreno, Por la recolección de la información.

A, Alfonso Garzón, Ingeniero Industrial, Profesor universidad Autónoma

A, La Universidad Autónoma de Occidente, Cali.

A, Todas las personas que de una u otra forma colaboraron en la realización del presente trabajo.

A mi familia:

Sandra Milena, por su gran amor y carácter

Heroína, por constancia

Gersaín, por su inteligencia

Claudia, por su sinceridad

Cristóbal, por su inteligencia creativa

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
1. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA EMPRESA	3
1.1 RAZÓN SOCIAL	3
1.2 LOCALIZACIÓN	3
1.3 OBJETIVO SOCIAL DE LA EMPRESA	3
1.4 RESEÑA HISTORICA	4
1.5 RECURSOS HUMANOS	5
1.5.1 División de Administración General	5
1.5.2 División de Administración y Ventas	7
1.5.3 División de Taller de Reparación	8
1.5.4 División de Servicios Generales	9
2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	12
2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	12
2.3 SOLUCIÓN AL PROBLEMA	13
3. OBJETIVOS	15
3.1 OBJETIVO GENERAL	15
3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	15
4. PRONOSTICO DE VENTAS	17
4.1 DESCRIPCIÓN DEL METODO DE PRONOSTICO	17
5. PROCESO DE IMPORTACIÓN	35
5.1 FORMA Y MEDIO DE PAGO	35
5.2 TIEMPO DE DESPACHO	35

5.3 FLETAMIENTO DE LA MERCANCÍA	36
5.4 REGISTRO DE LA IMPORTACIÓN ANTE EL INCOMEX	36
5.4.1 Radicación de la C.C. o del Nit ante el INCOMEX	36
5.4.2 Formulario "Registro de Importación - Hoja principal, código 100"	36
5.4.3 Radicación del Formulario de Registro de Importación	37
5.4.4 Aprobación del Registro de Importación	37
5.5 LLEGADA DE LA MERCANCÍA A AEROPUERTO NACIONAL	37
5.5.1 Elaboración del Manifiesto de Carga Abordo	37
5.5.2 Entrega de las Mercancías al depósito	38
5.6 TRÁMITES DE NACIONALIZACIÓN DE LA MERCANCÍA	38
6. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	42
6.1 ANÁLISIS EXTERNO	43
6.1.1 Panorama Económico	43
6.1.2 comportamiento Socio - Cultural	46
6.1.3 Panorama Tecnológico	47
6.1.4 Fuerzas Político - Gubernamentales	47
6.1.5 Panorama Competitivo	48
6.2 ANALISIS INTERNO	50
6.2.1 Proceso Administrativo	50
6.2.2 Análisis de la Cultura Organizacional	51
6.2.3 Situación Contable y financiera	52
6.2.4 Análisis y descripción de los Servicios	52
6.2.4.1 Diagrama de Servicios	60
6.3 VISIÓN, MISIÓN Y VALORES CORPORATIVOS	62
6.4 SELECCIÓN ESTRATEGICA, MATRIZ DOFA	63
6.4.1 Lista de Fortalezas	63
6.4.2 Lista de Debilidades	64
6.4.3 Lista de oportunidades	65
6.4.4 Lista de Amenazas	66
7. DISCUSIÓN	68
8. CONCLUSIONES	71

9. RECOMENDACIONES	73
10. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	74
ANEXOS	77

LISTA DE ANEXOS

ANEXO 1: DOCUMENTOS UTILIZADOS EN UNA IMPORTACIÓN

ANEXO 2: COTIZACIÓN DE TRANSPORTE Y NACIONALIZACIÓN

ANEXO 3: DOCUMENTOS CENTRAL DE SERVICIOS SISTEMA ANTIGUO

ANEXO 4: DOCUMENTOS CENTRAL DE SERVICIOS NUEVO SISTEMA

LISTA DE TABLAS

Tabla 1:	Descripción del Trabajo, Gerente	5
Tabla 2:	Descripción del Trabajo, Director Administrativo	6
Tabla 3:	Descripción del Trabajo, Administradora	7
Tabla 4a:	Descripción del Trabajo, Técnico Interno	8
Tabla 4b:	Descripción del Trabajo, Técnico Domiciliario	9
Tabla 5:	Pronostico para Amortiguador	20
Tabla 6:	Pronostico para Banda Superior	21
Tabla 7:	Pronostico para Bomba de Agua	22
Tabla 8:	Pronostico para Conector	23

Tabla 9:	Pronostico para Correa	24
Tabla 10:	Pronostico para Empaque Caja	25
Tabla 11:	Pronostico para Empaque Poste	26
Tabla 12:	Pronostico para Kit Poste Central	27
Tabla 13:	Pronostico para Magneto	28
Tabla 14:	Pronostico para Manguera Bomba Gabinete	29
Tabla 15:	Pronostico para Manguera Entrada Agua	30
Tabla 16:	Pronostico para Pistón de Leva	31
Tabla 17:	Pronostico para Suiche Tapa	32
Tabla 18:	Pronostico para Válvula de Agua	33
Tabla 19:	Pronostico de Ventas	34
Tabla 20:	Costo de la Importación	40

Tabla 21: Costo Unitario y Precio de Venta	41
Tabla 22: Matriz del Perfil Competitivo	49
Tabla 23: Clasificación y Tipo de Servicio	54
Tabla 24: Promedio de Servicios de Reparación, revisión y garantías por mes	57
Tabla 25: Demanda de Operaciones	67

LISTA DE FIGURAS

Figura 1:	Organigrama general de la empresa Central de Servicios	10
Figura 2:	Organigrama por cargos de la empresa Central de Servicios	11
Figura 3:	Gráfica del pronóstico para amortiguador	20
Figura 4:	Gráfica del pronóstico para Banda Superior	21
Figura 5:	Gráfica del pronóstico para Bomba de Agua	22
Figura 6:	Gráfica del pronóstico para Conector	23
Figura 7:	Gráfica del pronóstico para Correa	24
Figura 8:	Gráfica del pronóstico para Empaque Caja	25
Figura 9:	Gráfica del pronóstico para Empaque Poste	26

Figura 10:	Gráfica del pronostico para Kit Poste Central	27
Figura 11:	Gráfica del pronostico para Magneto	28
Figura 12:	Gráfica del pronostico para Manguera Bomba Gabinete	29
Figura 13:	Gráfica del pronostico para Manguera Entrada Agua	30
Figura 14:	Gráfica del pronostico para Pistón de Leva	31
Figura 15:	Gráfica del pronostico para Suiche Tapa	32
Figura 16:	Gráfica del pronostico para Válvula de Agua	33
Figura 17:	Pasos para efectuar una importación ordinaria	39
Figura 18:	Participación Porcentual del Costo de la Importación	40
Figura 19:	Proceso de Planeación estratégica	42
Figura 20:	Producto Interno Bruto	43
Figura 21:	Participación de los grandes sectores económicos e el PIB de Cali 1996	44

Figura 22:	Tasas de desempleo de Cali Según Estratos Socioeconómicos 1999	45
Figura 23:	Participación Porcentual de la Clasificación y Tipo de Servicio	54
Figura 24:	Participación Porcentual Promedio de Servicios	57
Figura 25:	Matriz de Diseño Servicio - Sistema	58
Figura 26:	Diagrama de Servicios	61

RESUMEN

La empresa **Central de Servicios** desde hace algunos años ha venido desarrollando gran cantidad de estrategias para mejorar la calidad del servicio prestado en la reparación de lavadoras, neveras y otros electrodomésticos; fruto del constante empeño de sus nuevos propietarios los cuales son profesionales conscientes del fenómeno por el que atraviesa en este momento la economía colombiana y la situación del país.

La búsqueda de ventajas competitivas para la empresa ha dado como resultado la importación de repuestos directamente de los Estados Unidos a un precio que logra reducir los costos y colocar a **Central de Servicios** como una alternativa económica para todos los clientes potenciales y como un futuro distribuidor de repuestos para la ciudad y para la región.

Igualmente esto exige un mejoramiento de la cultura organizacional y de aprovechar fortalezas, afrontar debilidades y disminuir amenazas para hacer de la organización una mejor empresa cada día

INTRODUCCION

Cuando pensamos en los principios de la década de los noventa es innegable la presencia en importancia que tuvo, tiene y seguirá teniendo el proceso de apertura económica para nuestro país.

Una economía sobreprotegida y cerrada al mercado mundial se apresta para entrar en conceptos como los de globalización, competencia mundial y mejoramiento continuo.

El proceso de importación tiene gran importancia a nivel económico para la persona quien la realiza, así como para su estado.

En este sentido, el Estado Colombiano se beneficia directamente con la importación de acuerdo al recaudo de diferentes aranceles o impuestos impositivos que en cierta medida fomentan su economía; igualmente el importador se beneficia en la medida en que su empresa genere un mayor nivel de servicios hacia su comunidad al igual que se convierte en un motivador para generar empleo en su ciudad.

De esta manera, lo que se pretende con el presente trabajo es determinar la mejor manera de desarrollar la actividad de importar repuestos para la empresa **Central de Servicios**, una organización de servicios encargada de la reparación, mantenimiento y venta de repuestos para electrodomésticos tales como neveras, lavadoras, secadoras, estufas y gasodomésticos de todas las marcas comerciales.

Dada la necesidad de consumo, dicha empresa desea mejorar el servicio de venta de repuestos tanto en existencias y surtido como en precio de venta incrementando así su nivel de competitividad en el mercado.

Por lo tanto, este estudio servirá también para determinar de que manera la empresa **Central de Servicios** obtendrá mayor beneficio mediante el establecimiento de la importación de estos repuestos.

Igualmente se hará una descripción del servicio prestado por la empresa ubicando sus falencias para así proponer estrategias que permitan lograr un mejoramiento significativo en el servicio al cliente.

1. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA EMPRESA

1.1 RAZÓN SOCIAL

Central de Servicios

1.2 LOCALIZACIÓN

En la actualidad, la empresa se encuentra ubicada en la calle 7° # 25-31 del barrio Alameda, punto central y comercial de la ciudad de Cali.

1.3 OBJETIVO SOCIAL DE LA EMPRESA

La empresa **Central de Servicios** se encarga de la reparación, mantenimiento y venta de repuestos para electrodomésticos tales como neveras, lavadoras, secadoras, estufas y gasodomésticos de todas las marcas comerciales; además de ser una fuente generadora de empleo en la ciudad.

1.4 RESEÑA HISTÓRICA

La empresa **Central de Servicios** fue fundada hace 24 años en la ciudad de Cali y hasta ahora se han mantenido fuertemente en el mercado de la ciudad.

La empresa estuvo bajo una misma administración hasta el mes de enero de 1997, fecha en la cual cambió de propietarios. En la actualidad **Central de Servicios** cuenta con dos directivos ubicados exactamente en el mismo lugar jerárquico, una administradora, un técnico interno, dos técnicos domiciliarios, contrato con un transportador y una empleada para los oficios varios.

La empresa se encuentra en una fase de declinación, razón por la cual su nueva dirección se preocupa constantemente por implantar una política de cambio y mejoramiento constante.

1.5 RECURSOS HUMANOS

1.5.1 División de Administración General: Está conformado por un gerente cuya función es coordinar el buen funcionamiento de las áreas que conforman la empresa. Y un director administrativo cuyas funciones son:

Tabla 1: Descripción del Trabajo, Gerente

DESCRIPCION DEL TRABAJO	
Nombre del puesto : Gerente	
Localización : División de administración general	
Superior inmediato :	Numero de cargos : 1
Resumen del trabajo : Director de recursos humanos : Lleva a cabo la planeación y ejecución de los proyectos que permitan mejorar la efectividad de la empresa basándose en la aplicación de conocimientos psicológicos, como también, tomar decisiones relevantes para la empresa y ocuparse del factor humano de empleados y clientes.	
FUNCIONES DEL TRABAJO	
Funciones continuas : <ul style="list-style-type: none">• Manejar el programa de salud ocupacional• Hacer el servicio posventa que consiste en hablar con el cliente para evaluar como evoluciona el servicio que se le prestó.• Elaborar proyectos tales como: “Valoración del Ambiente Físico Laboral por los Empleados de la Empresa Central de Servicios” “Exploración y descripción del tipo de comunicación existente en la empresa CENTRAL DE SERVICIOS y su influencia en la producción y eficiencia de la empresa”	
Funciones periódicas : <ul style="list-style-type: none">• Cerrar negocios con proveedores.• manejar dinero del almacén	
Funciones esporádicas : <ul style="list-style-type: none">• Hacer la selección del personal nuevo.	

Fuente: Rivera, 1997. Estudio de Salarios en la Empresa **Central de Servicios**

Tabla 2: Descripción del Trabajo, Director Administrativo

DESCRIPCION DEL TRABAJO	
Nombre del puesto : Director Administrativo	
Localización : División de administración general	
Superior inmediato : Gerente	Numero de cargos : 1
Resumen del trabajo : Director administrativo : Diseña, organiza y dirige proyectos para el mejoramiento de la empresa basándose en la aplicación de los conocimientos de Ingeniería Industrial, como también estar al tanto de todos los movimientos administrativos y financieros.	
FUNCIONES DEL TRABAJO	
Funciones continuas : <ul style="list-style-type: none"> • Revisar el informe de movimientos diarios entregado por la administradora. • Llevar a cabo el manejo del Kardex, teniendo en existencia los repuestos al día. • Realizar negociaciones con proveedores • Elaborar proyectos de mejoramiento para la empresa 	
Funciones periódicas : <ul style="list-style-type: none"> • Dirigirse a diligenciar pagos de obligaciones financieras • Supervisar el trabajo realizado por los técnicos 	
Funciones esporádicas : <ul style="list-style-type: none"> • Ayudar en la selección de personal nuevo 	

Fuente: Rivera, 1997. Estudio de Salarios en la Empresa **Central de Servicios**

1.5.2 División de Administración y Ventas: Conformado por una administradora.

Tabla 3: Descripción del Trabajo, Administradora

DESCRIPCION DEL TRABAJO	
Nombre del puesto : Administradora	
Localización : División de administración y ventas	
Superior inmediato : División Administración General	Numero de cargos : 1
Resumen del trabajo : Administradora : Desarrollar las funciones de coordinación de la prestación del servicio técnico, asentar los libros de contabilidad y atender el servicio de venta de repuestos por ventanilla.	
FUNCIONES DEL TRABAJO	
Funciones continuas : <ul style="list-style-type: none"> • Recibir llamadas de tres líneas telefónicas por parte de los clientes. • Elaborar el formato de la orden de servicio con nombre del cliente, dirección, teléfono, daño y hora del servicio. • distribuir los servicios tanto para el técnico interno como para los técnicos domiciliarios. • manejar el dinero de la caja menor. • Elaborar recibos o consignaciones de los dineros que se reciben por ventas o por servicios, para ser entregados al superior que los requiera. • Notificar al cliente el verdadero valor de la cotización de reparación del aparato, sometiéndolo a su aprobación o no. • Diligenciar la orden de retiro de los electrodomésticos o gasodomésticos • Asentar el libro diario de movimientos. 	
Funciones periódicas : <ul style="list-style-type: none"> • Acentar la contabilidad que consta de un libro de caja y un libro de pérdidas y ganancias. • vender repuestos por ventanilla. • Hacer pedidos a proveedores autorizados por su cargo superior. 	
Funciones esporádicas : <ul style="list-style-type: none"> • Tener las vitrinas del almacén surtidas. 	

Fuente: Rivera, 1997. Estudio de Salarios en la Empresa **Central de Servicios**

1.5.3 División de Taller de Reparación: Esta división la conforman un técnico interno y dos técnicos domiciliarios.

Tabla 4a: Descripción del Trabajo, Técnico Interno

DESCRIPCION DEL TRABAJO	
Nombre del puesto : Técnico interno	
Localización : División de taller de reparación	
Superior inmediato : Administradora	Numero de cargos : 1
Resumen del trabajo : Técnico interno : Realizar la revisión, mantenimiento o reparación de lavadoras, neveras, secadoras y estufas que se deban transportar al taller para ser reparadas, como también suministrar la información del trabajo a realizarle al electrodoméstico a la administradora o a otro cargo superior	
FUNCIONES DEL TRABAJO	
Funciones continuas : <ul style="list-style-type: none"> • Hacer el diagnostico de daño de los electrodomésticos que entran al taller. • Elaborar el listado de repuestos a cambiar del aparato. • Efectuar la reparación del aparato incluyendo una prueba final de verificación. 	
Funciones periódicas : <ul style="list-style-type: none"> • Visitar la casa de clientes que han solicitado el servicio de revisión de estufas, secadoras, lavadoras o neveras, al igual que determinar si la reparación se puede efectuar en el domicilio del cliente, o por el contrario el aparato se debe transportar al taller, informando todos estos movimientos a la administradora. 	
Funciones esporádicas : <ul style="list-style-type: none"> • Hacer visitas domiciliarias para revisión de electrodomésticos en otros municipios, como son Palmira, Jamundí y Yumbo. 	

Fuente: Rivera, 1997. Estudio de Salarios en la Empresa **Central de Servicios**

Tabla 4b: Descripción del Trabajo, Técnico Domiciliario

DESCRIPCION DEL TRABAJO	
Nombre del puesto : Técnico domiciliario	
Localización : División taller de reparación	
Superior inmediato : Administradora	Numero de cargos : 2
Resumen del trabajo : Técnico domiciliario : Realiza la revisión y/o la reparación de electrodomésticos y gasodomésticos de aquellos servicios que se prestan en la casa del cliente y periódicamente, realizar mantenimientos o reparaciones dentro del taller.	
FUNCIONES DEL TRABAJO	
Funciones continuas : <ul style="list-style-type: none"> • desplazarse a prestar revisiones, preparaciones o mantenimientos de electrodomésticos y gasodomésticos a la casa del cliente. • comunicar a la administradora si el daño amerita llevar la lavadora al taller, en ese caso, hacer una cotización aproximada del valor del arreglo para el cliente. • Consignar el diagnostico de la revisión hecha en la orden de servicio. 	
Funciones periódicas : <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar el listado de repuestos que se le deben cambiar a la lavadora. 	
Funciones esporádicas : <ul style="list-style-type: none"> • Realizar visitas técnicas en Palmira, Jamundí y Yumbo. transportar algunos repuestos comprados al proveedor de Cali.	

Fuente: Rivera, 1997. Estudio de Salarios en la Empresa **Central de Servicios**

1.5.4 División de Servicios Generales: Conformado por un transportador y su ayudante y la persona encargada de los oficios varios.

Figura 1: Organigrama General de la Empresa
Central de Servicios

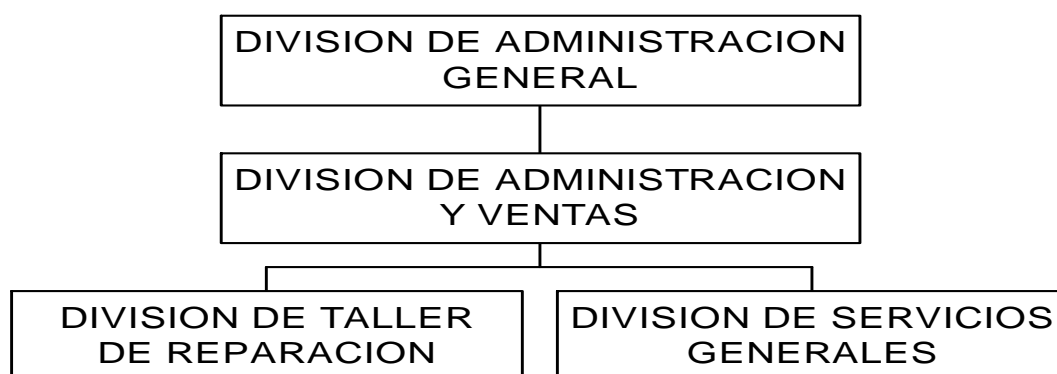
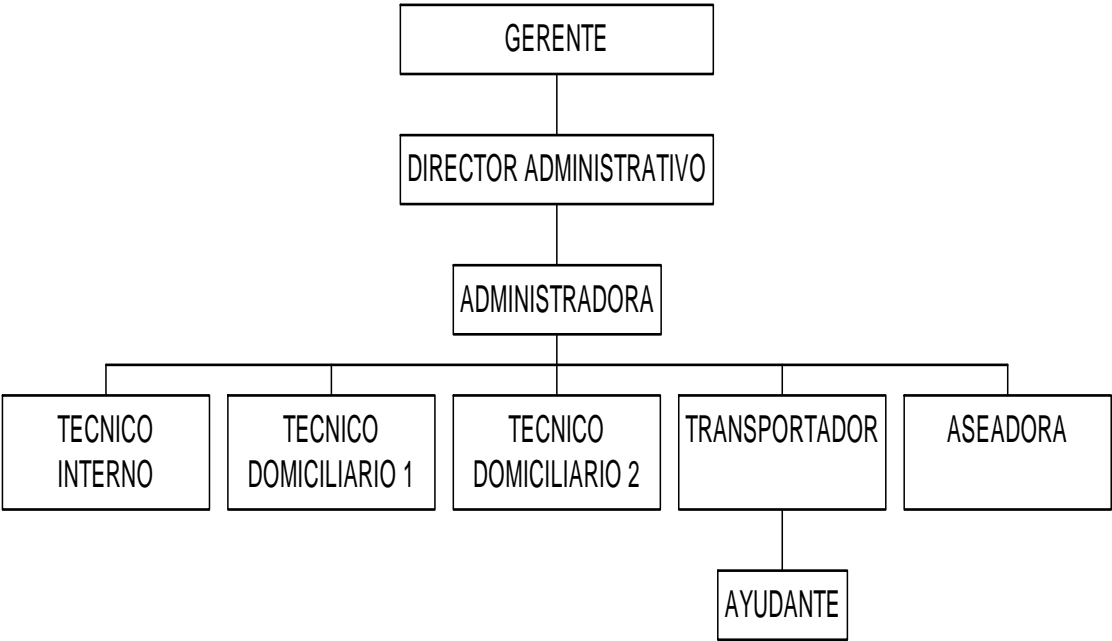


Figura 2: Organigrama por Cargos de la Empresa
Central de Servicios



2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Una empresa productora de servicios se destaca por la atención prestada al cliente, de ahí provienen sus ingresos y de ahí parte su proyección.

Esta atención debe ser mejorada efectivamente de tal forma que cree beneficios satisfactorios, tanto para el cliente como para la empresa, logrando así, un crecimiento progresivo y sostenible. En este marco **Central de Servicios** presenta un obstáculo inmediato en la comercialización de sus repuestos por los altos costos a los cuales se adquieren, situación que obedece a la necesidad de proveerse de entidades que importan dichos repuestos.

2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

La empresa Central de Servicios no cuenta con un sistema optimo de adquisición de repuestos para electrodomésticos que permita mejorar el servicio al cliente.

2.3 SOLUCIÓN AL PROBLEMA

La idea de importar repuestos para electrodomésticos en la empresa **Central de Servicios** surge de la necesidad de disponer a los clientes repuestos originales, más económicos y de buena calidad; además de proveer a la empresa de la cantidad necesaria para suplir con la demanda de dichos artículos.

Durante el proceso investigativo se contactó a un proveedor internacional que ofrecía gran variedad de repuestos de todas las marcas, el proveedor figura bajo el nombre de:

FLORIDA DISTRIBUTORS

601 East 52nd Street - Hialeah, FL 33012

Phone No (305) 769 - 9334 Fax: (305) 769 - 4043

El procedimiento siguiente fue solicitarle catálogos y un presupuesto inicial de los repuestos más solicitados por la clientela de la empresa; igualmente se determinaron las condiciones comerciales, los pedidos mínimos por despacho y la forma de pago.

La atención al cliente es un factor determinante en la prestación de servicios, el momento de la verdad depende básicamente de la impresión inmediata que reciba el cliente al entrar en contacto con el sistema, ya sea por vía telefónica o personal. De aquí nace la necesidad de mejorar continuamente el servicio iniciando con una

descripción de los mismos y posteriormente planteándonos unas estrategias que permitan mejorar el servicio.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Describir el contexto real de la empresa y en consecuencia planear y desarrollar actividades con el fin de optimizar los servicios que presta la empresa **Central de Servicios**.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Colocar en marcha la importación de repuestos de lavadoras para el mejoramiento de la empresa.
- Determinar las cantidades proyectadas de aquellos repuestos que se van a importar.
- Realizar contactos comerciales con entidades exportadoras de repuestos para electrodomésticos con el objetivo de determinar que entidad ofrece las mayores garantías de la transacción.

- Realizar una planeación estratégica para la empresa con el fin de solucionar los problemas de la misma.

4. PRONOSTICO DE VENTAS

El pronóstico es una herramienta básica que nos permite visualizar cuáles son los estimados a vender por la empresa, al igual que nos deja saber si el proveedor está dispuesto y puede suplir la demanda solicitada y en el período requerido.

Para determinar la demanda que suple las necesidades de la empresa en cuanto a la administración de inventarios se ha optado por el método; suavización exponencial, teniendo en cuenta que:

- El horizonte de tiempo al cual se debe proyectar el pronóstico debe ser corto.
- El grado de exactitud del pronóstico es el más alto.
- Hay un gran número de productos
- El nivel administrativo y gerencial es bajo.

4.1 DESCRIPCIÓN DEL MÉTODO DE PRONOSTICO

La suavización exponencial desarrolla su método mediante la siguiente expresión:

$$\bar{X}_t = \bar{X}_{t-1} + \alpha (X_{t-1} - \bar{X}_{t-1})$$

en donde

\bar{X}_t = pronóstico del periodo t

\bar{X}_{t-1} = Pronóstico anterior

X_{t-1} = Demanda que se acaba de observar

α = Factor de suavización

Consideraciones:

- Se inicializará el cálculo del pronóstico en el período uno asumiendo que el pronóstico anterior es igual a la demanda que se acaba de observar.
- Se asumirá que el pronóstico de los seis primeros períodos va a ser igual a la demanda en los siguientes períodos; esto con el fin de hacer una proyección de seis períodos más.
- Los periodos del uno al seis (1-6) equivalen a datos históricos de cuatro trimestres de 1998 y dos trimestres de 1999.
- Los períodos del siete al doce equivalen al pronóstico de los siguientes trimestres hasta el año 2000.

Basándonos en la información de la demanda suministrada por la administración de la empresa **Central de Servicios** Obtenemos el siguiente estimado de ventas para cada uno de los repuestos a importar:

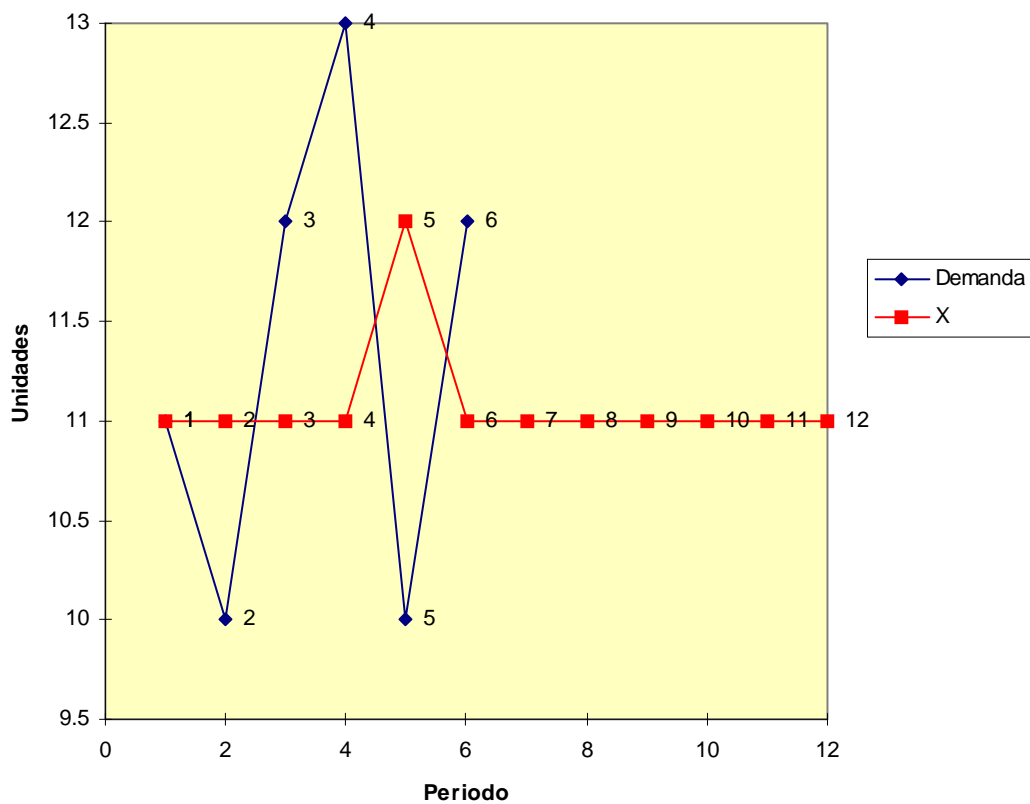
NOMBRE DEL REPUESTO: AMORTIGUADOR
CODIGO: 358336

Tabla 5: Pronostico para Amortiguador

Periodo	Demanda	$\alpha = 0.2$		$\alpha = 0.3$		Periodo	Demanda	X	Ajuste
		X	Total desv absoluta	X	Total desv absoluta				
1	11	11	0	11	0	7	11	11	12
2	10	11	1	11	1	8	11	11	12
3	12	10.8	2.2	10.7	2.3	9	11	11	12
4	13	11.04	4.16	11.09	4.21	10	11	11	12
5	10	11.43	5.59	11.66	5.87	11	11	11	12
6	12	11.14	6.45	11.16	6.71	12	11	11	12

Teniendo en cuenta que la cantidad mínima a importar es de doce unidades, se ajusta el pronóstico a esta cantidad.

Figura 3: Grafica del Pronóstico para Amortiguador

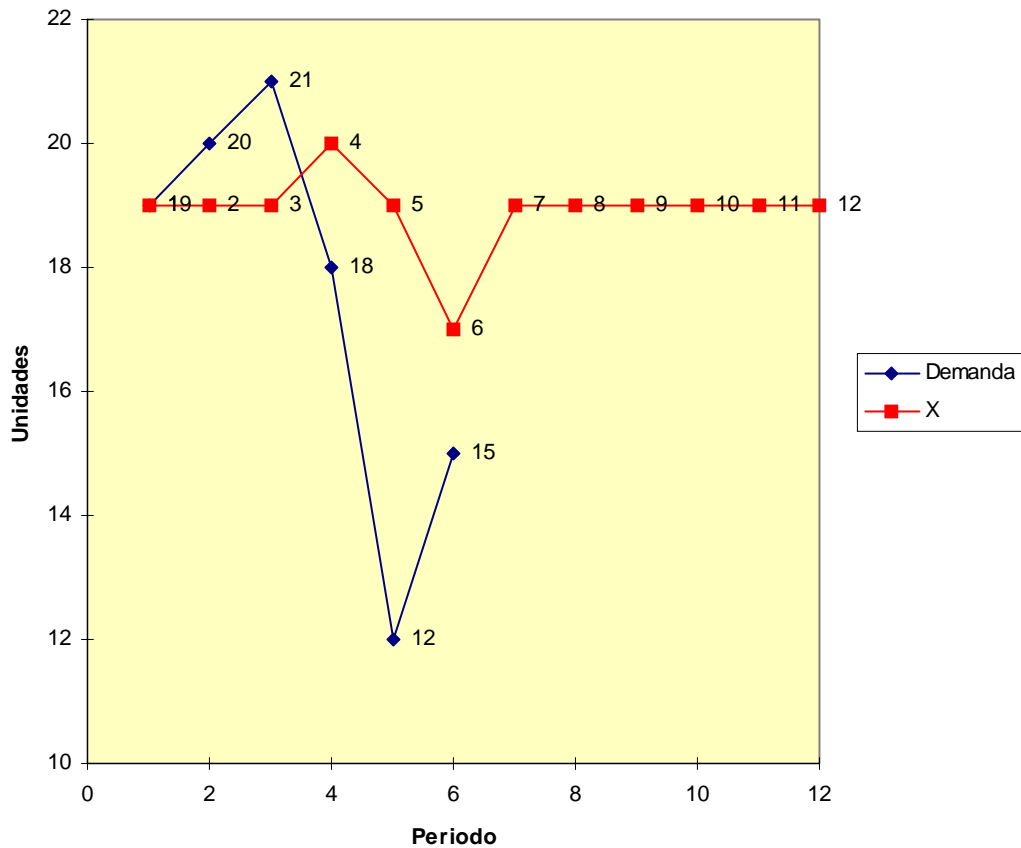


NOMBRE DEL REPUESTO: BANDA SUPERIOR
CODIGO: 350507

Tabla 6: Pronostico para Banda Superior

Periodo	Demanda	$\alpha = 0.2$		$\alpha = 0.3$		Periodo	Demanda	$\alpha = 0.2$		$\alpha = 0.3$	
		X	Total desv absoluta	X	Total desv absoluta			X	Total desv absoluta	X	Total desv absoluta
1	19	19	0	19	0	7	19	19	0	19	0
2	20	19	1	19	1	8	19	19	0	19	0
3	21	19.2	2.8	19.3	2.7	9	19	19	0	19	0
4	18	19.56	4.36	19.81	4.51	10	20	19	1	19	1
5	12	19.25	11.61	19.27	11.78	11	19	19.2	1.2	19.3	1.3
6	15	17.8	14.41	17.09	13.87	12	17	19.16	3.36	19.21	3.51

Figura 4: Grafica del Pronóstico para Banda Superior

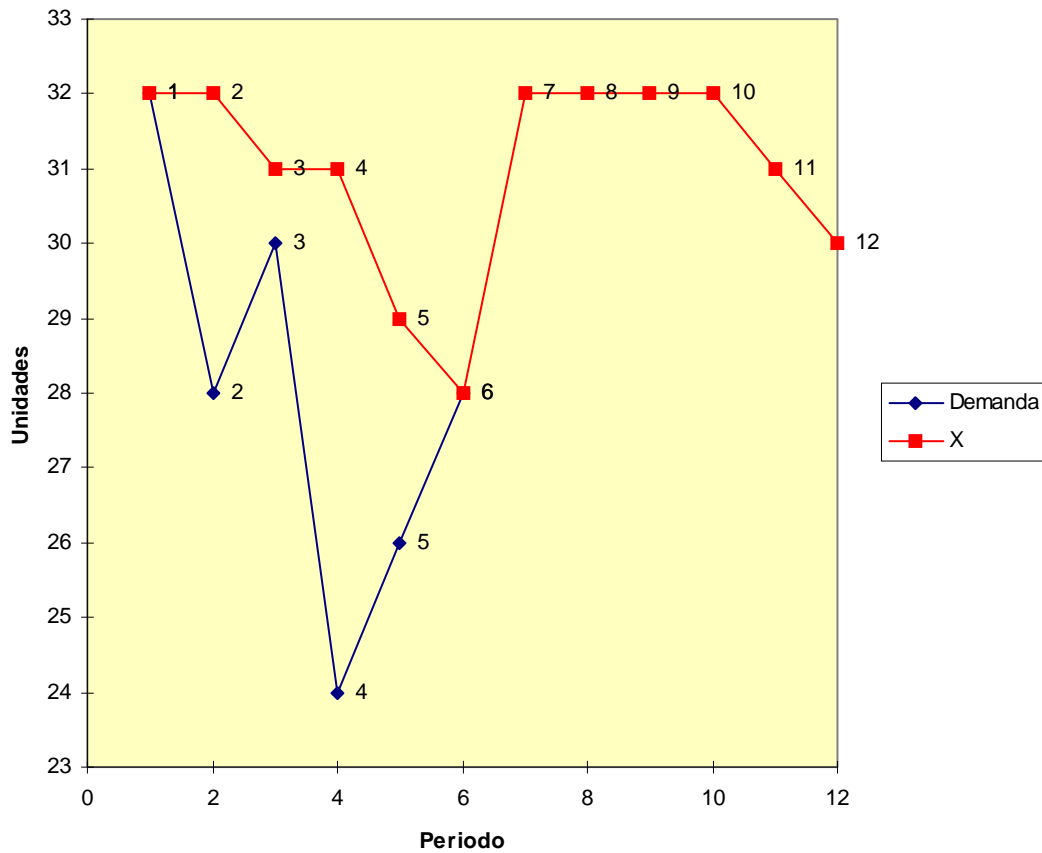


NOMBRE DEL REPUESTO: BOMBA DE AGUA
CODIGO: 350365

Tabla 7: Pronostico para Bomba de Agua

Periodo	Demanda	$\alpha = 0.2$		$\alpha = 0.3$		Periodo	Demanda	$\alpha = 0.2$		$\alpha = 0.3$	
		X	Total desv absoluta	X	Total desv absoluta			X	Total desv absoluta	X	Total desv absoluta
1	32	32	0	32	0	7	32	32	0	32	0
2	28	32	4	32	4	8	32	32	0	32	0
3	30	31.2	5.2	30.8	4.8	9	31	32	1	32	1
4	24	30.96	12.16	30.56	11.36	10	31	31.8	1.8	31.7	1.7
5	26	29.57	15.73	28.60	13.96	11	29	31.24	4.04	30.89	3.59
6	28	28.86	16.59	27.82	14.14	12	28	30.79	6.83	30.32	5.91

Figura 5: Grafica del Pronóstico para Bomba de Agua

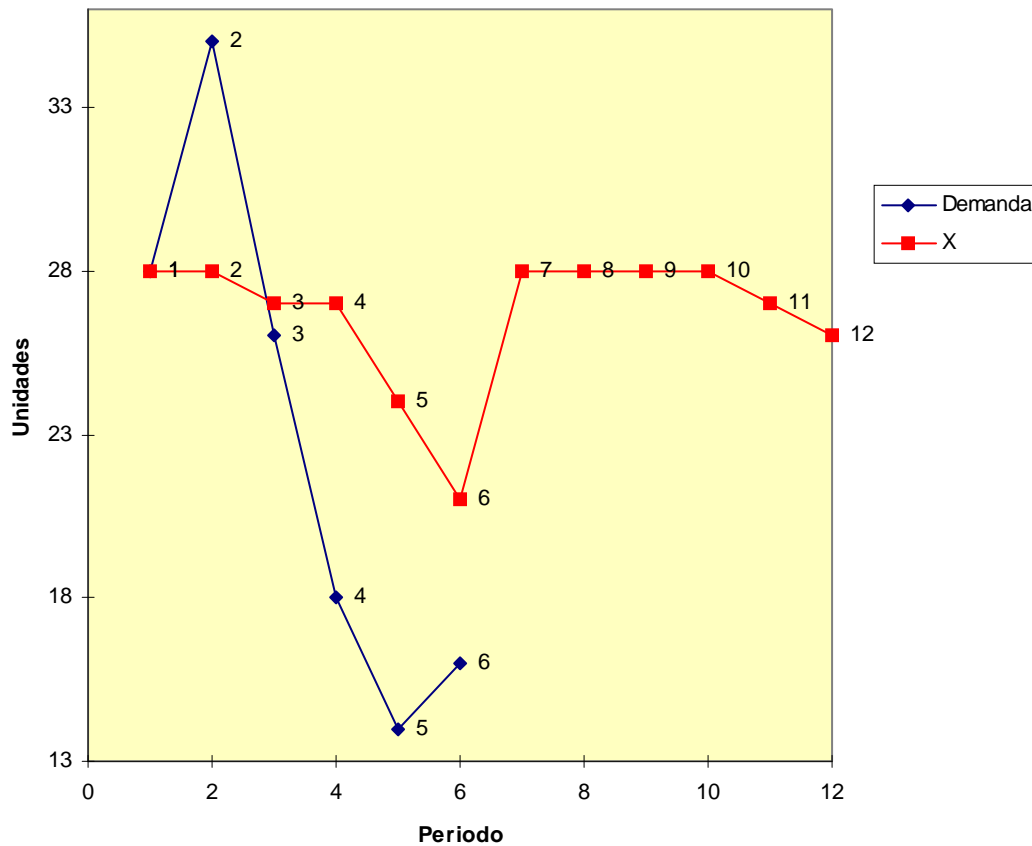


NOMBRE DEL REPUESTO: CONECTOR (CODO)
CODIGO: 95440

Tabla 8: Pronostico para Conector

Periodo	Demanda	$\alpha = 0.2$		$\alpha = 0.3$		Periodo	Demanda	$\alpha = 0.2$		$\alpha = 0.3$	
		X	Total desv absoluta	X	Total desv absoluta			X	Total desv absoluta	X	Total desv absoluta
1	28	28	0	28	0	7	28	28	0	28	0
2	35	28	7	28	7	8	28	28	0	28	0
3	26	29.4	10.4	27.1	8.1	9	27	28	1	28	1
4	18	28.72	21.12	26.77	16.87	10	27	27.8	1.8	27.7	1.7
5	14	26.58	33.7	24.14	27.01	11	24	27.64	5.44	27.49	5.19
6	16	24.06	41.76	21.1	32.11	12	21	26.91	11.35	26.44	10.63

Figura 6: Grafica del Pronóstico para Conector



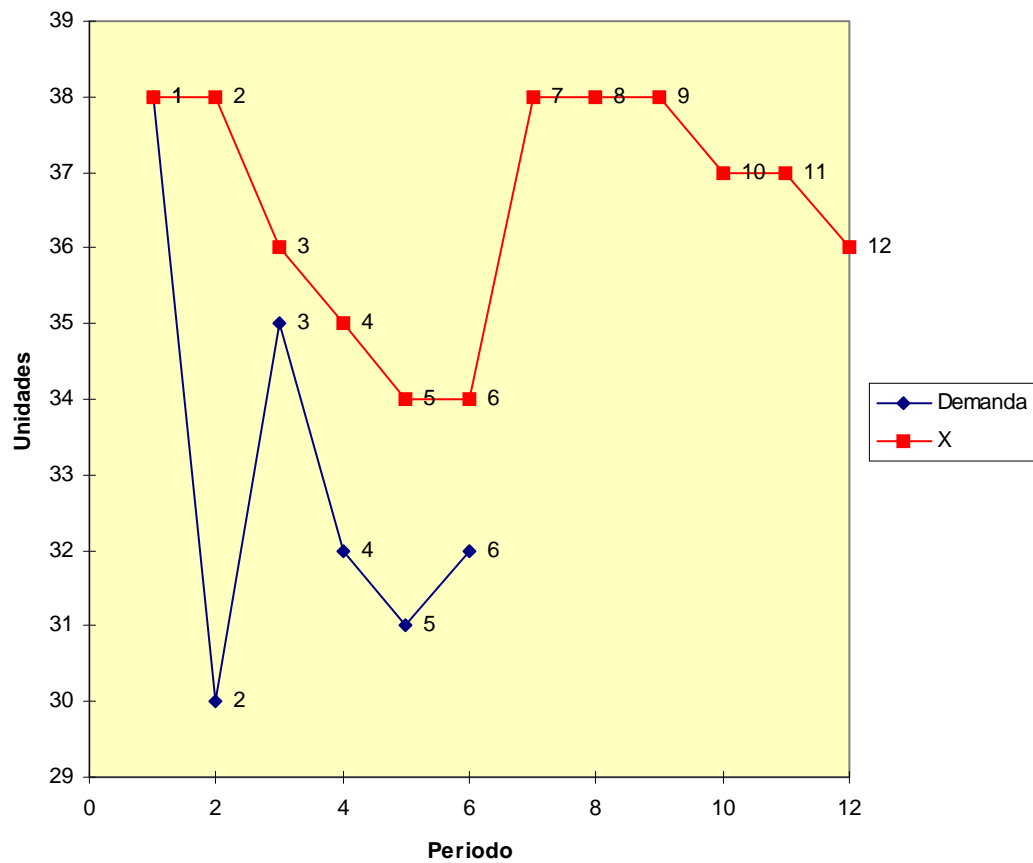
NOMBRE DEL REPUESTO: CORREA

CODIGO: 95405

Tabla 9: Pronostico para Correa

Periodo	Demanda	$\alpha = 0.2$		$\alpha = 0.3$		Periodo	Demanda	$\alpha = 0.2$		$\alpha = 0.3$	
		X	Total desv absoluta	X	Total desv absoluta			X	Total desv absoluta	X	Total desv absoluta
1	38	38	0	38	0	7	38	38	0	38	0
2	30	38	8	38	8	8	38	38	0	38	0
3	35	36.4	9.4	35.6	8.6	9	36	38	2	38	2
4	32	36.12	13.52	35.42	12.02	10	35	37.6	4.6	37.4	4.4
5	31	35.30	17.82	34.39	15.41	11	34	37.08	7.68	36.68	7.08
6	32	34.44	20.26	34.07	17.48	12	34	36.46	10.14	35.88	8.96

Figura 7: Grafica del Pronóstico para Correa



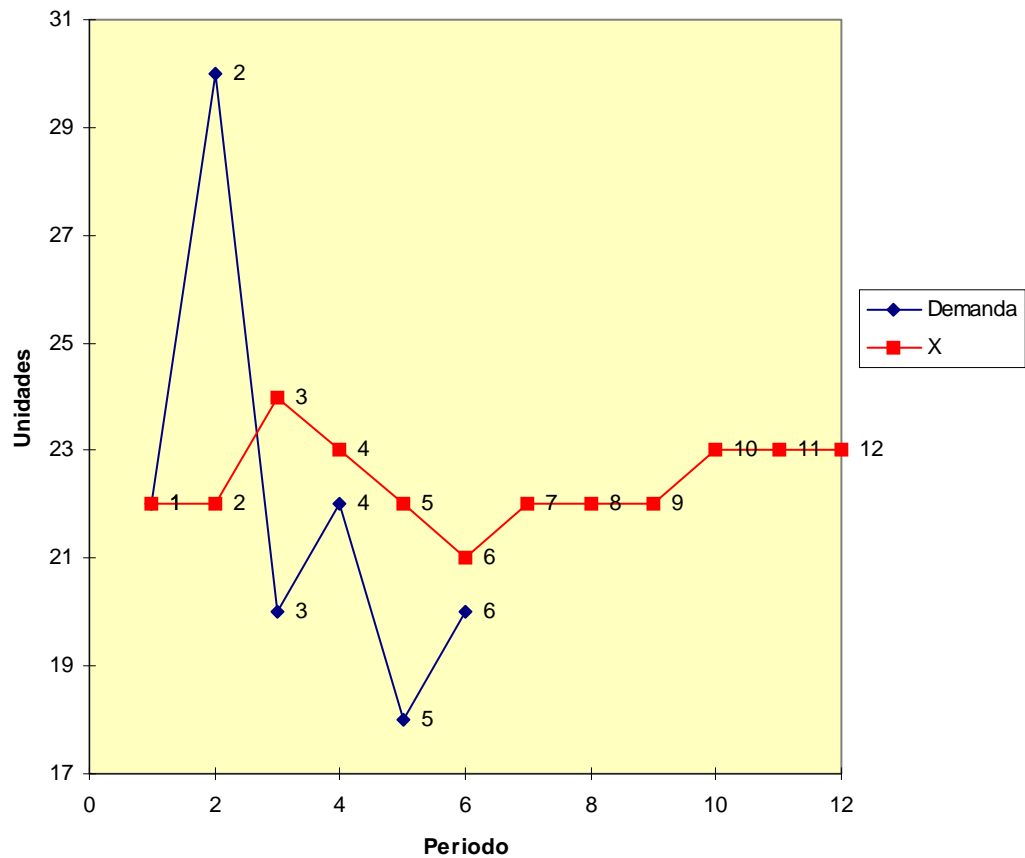
NOMBRE DEL REPUESTO: EMPAQUE CAJA

CODIGO: 95089

Tabla 10: Pronostico para Empaque Caja

Periodo	Demanda	$\alpha = 0.2$		$\alpha = 0.3$		Periodo	Demanda	$\alpha = 0.2$		$\alpha = 0.3$	
		X	Total desv absoluta	X	Total desv absoluta			X	Total desv absoluta	X	Total desv absoluta
1	22	22	0	22	0	7	22	22	0	22	0
2	30	22	8	22	8	8	22	22	0	22	0
3	20	23.6	11.6	24.4	12.4	9	24	22	2	22	2
4	22	22.88	12.48	23.08	13.48	10	23	22.4	2.6	22.6	2.4
5	18	21.90	16.38	22.06	17.54	11	22	22.52	3.12	22.72	3.12
6	20	21.12	17.5	20.84	18.38	12	21	22.42	4.54	22.50	4.62

Figura 8: Grafica del Pronostico para Empaque Caja

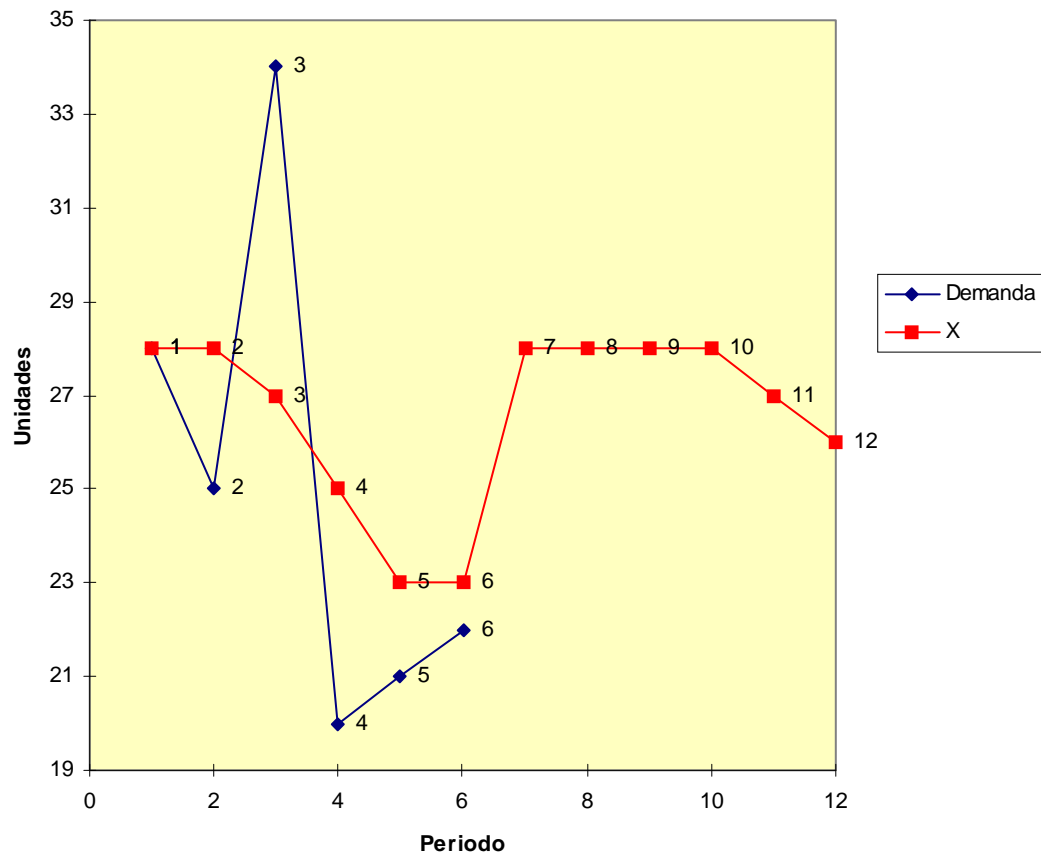


NOMBRE DEL REPUESTO: EMPAQUE POSTE
CODIGO: 383727

Tabla 11: Pronostico para Empaque Poste

Periodo	Demanda	$\alpha = 0.2$		$\alpha = 0.3$		Periodo	Demanda	$\alpha = 0.2$		$\alpha = 0.3$	
		X	Total desv absoluta	X	Total desv absoluta			X	Total desv absoluta	X	Total desv absoluta
1	28	28	0	28	0	7	28	28	0	28	0
2	25	28	3	28	3	8	28	28	0	28	0
3	34	27.4	9.6	27.1	9.9	9	27	28	1	28	1
4	20	28.72	18.32	24.97	14.87	10	25	27.8	3.8	27.7	3.7
5	21	23.38	20.7	23.48	17.35	11	23	27.24	8.04	26.89	7.59
6	22	22.9	21.6	22.74	18.09	12	23	26.39	11.43	25.72	10.31

Figura 9: Grafica del Pronóstico para Empaque Poste

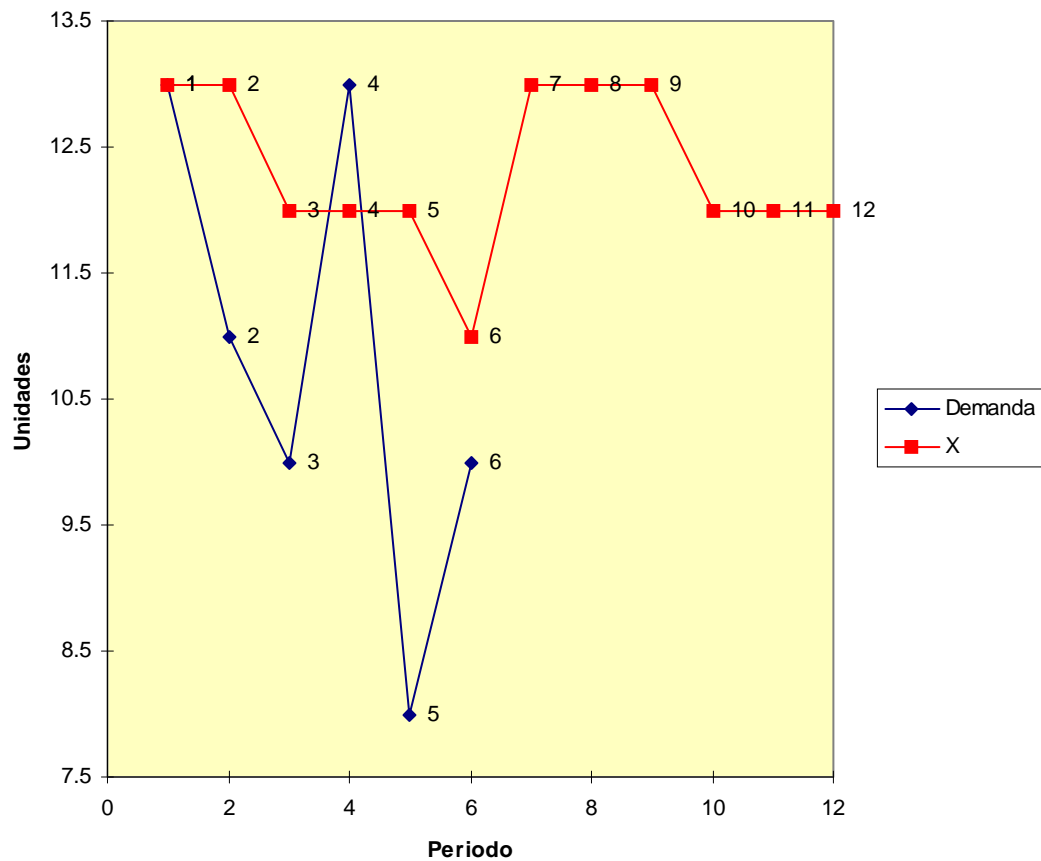


NOMBRE DEL REPUESTO: KIT POSTE CENTRAL
CODIGO: 285134

Tabla 12: Pronostico para Kit Poste Central

Periodo	Demanda	$\alpha = 0.2$		$\alpha = 0.3$		Periodo	Demanda	$\alpha = 0.2$		$\alpha = 0.3$	
		X	Total desv absoluta	X	Total desv absoluta			X	Total desv absoluta	X	Total desv absoluta
1	13	13	0	13	0	7	13	13	0	13	0
2	11	13	2	13	2	8	13	13	0	13	0
3	10	12.6	4.6	12.4	4.4	9	12	13	1	12.7	1
4	13	12.08	5.52	11.68	5.72	10	12	12.8	1.8	12.45	1.7
5	8	12.26	9.78	12.08	9.98	11	12	12.64	2.44	12.34	2.19
6	10	11.41	11.19	10.86	10.84	12	11	12.51	3.95	11.94	3.55

Figura 10: Grafica del Pronostico para Kit Poste Central

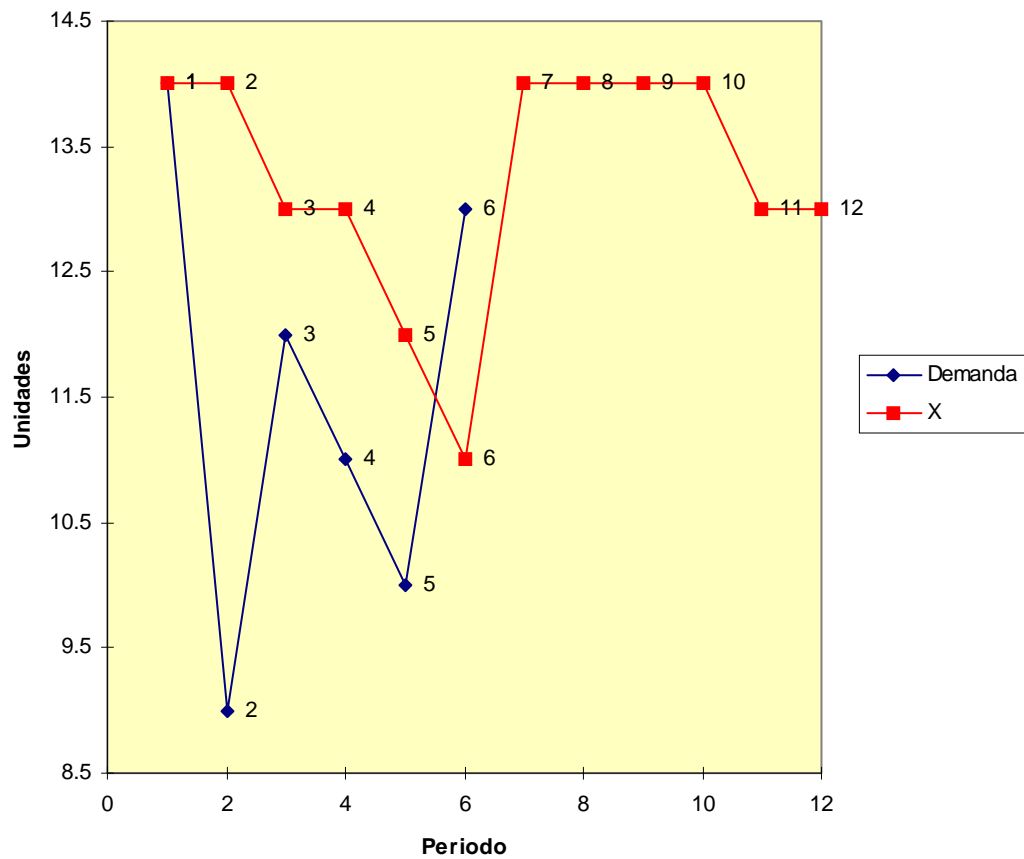


NOMBRE DEL REPUESTO: MAGNETO
CODIGO: 84867

Tabla 13: Pronostico para Magneto

Periodo	Demanda	$\alpha = 0.2$		$\alpha = 0.3$		Periodo	Demanda	$\alpha = 0.2$		$\alpha = 0.3$	
		X	Total desv absoluta	X	Total desv absoluta			X	Total desv absoluta	X	Total desv absoluta
1	14	14	0	14	0	7	14	14	0	14	0
2	9	14	5	14	5	8	14	14	0	14	0
3	12	13	6	12.8	5.8	9	13	14	1	14	1
4	11	12.8	7.8	12.56	7.36	10	13	13.8	1.8	13.7	1.7
5	10	12.44	10.24	12.09	9.45	11	12	13.64	3.44	13.49	3.19
6	13	11.95	12.29	11.46	10.99	12	11	13.31	5.75	13.04	5.23

Figura 11: Grafica del Pronóstico para Magneto

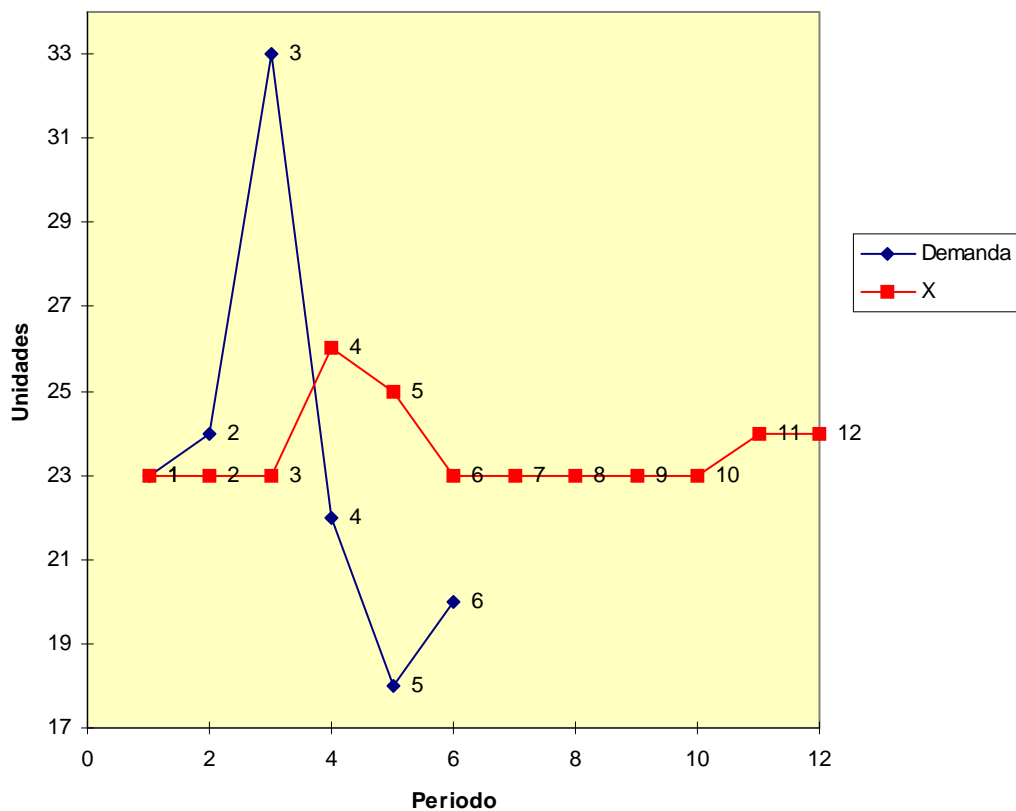


NOMBRE DEL REPUESTO: MANGUERA BOMBA GABINETE
CODIGO: 21114

Tabla 14: Pronostico para Manguera Bomba Gabinete

Periodo	Demanda	$\alpha = 0.2$		$\alpha = 0.3$		Periodo	Demanda	$\alpha = 0.2$		$\alpha = 0.3$	
		X	Total desv absoluta	X	Total desv absoluta			X	Total desv absoluta	X	Total desv absoluta
1	23	23	0	23	0	7	23	23	0	23	0
2	24	23	1	23	1	8	23	23	0	23	0
3	33	23.2	10.8	23.3	10.7	9	23	23	0	23	0
4	22	25.16	13.96	26.21	14.91	10	25	23	2	23	2
5	18	24.53	20.49	24.95	21.86	11	25	23.4	3.6	23.6	3.4
6	20	23.22	23.71	22.87	24.73	12	23	23.72	4.32	24.02	4.42

Figura 12: Grafica del Pronostico para Manguera Bomba Gabinete

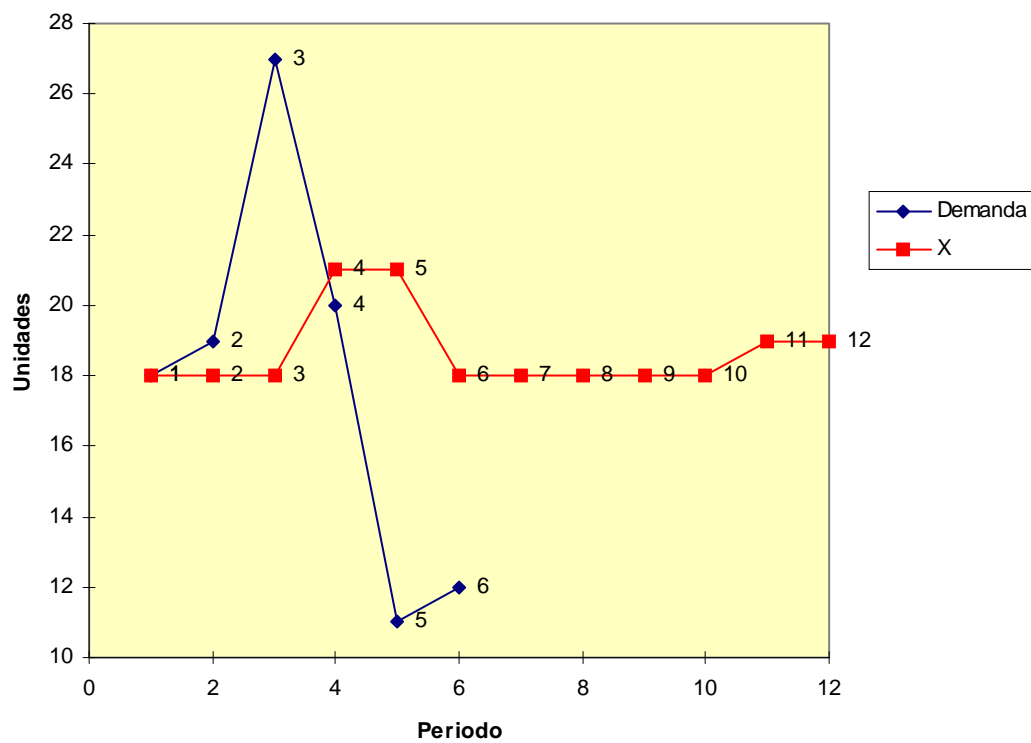


NOMBRE DEL REPUESTO: MANGUERA ENTRADA AGUA
CODIGO: 350004

Tabla 15: Pronostico para Manguera Entrada Agua

Periodo	Demanda	$\alpha = 0.2$		$\alpha = 0.3$		Periodo	Demanda	$\alpha = 0.2$		$\alpha = 0.3$	
		X	Total desv absoluta	X	Total desv absoluta			X	Total desv absoluta	X	Total desv absoluta
1	18	18	0	18	0	7	18	18	0	18	0
2	19	18	1	18	1	8	18	18	0	18	0
3	27	18.2	9.8	18.3	9.7	9	18	18	0	18	0
4	20	19.96	9.84	20.91	10.61	10	20	18	2	18	2
5	11	19.97	18.81	20.64	20.25	11	20	18.4	3.6	18.6	3.4
6	12	18.18	24.99	17.75	26	12	18	18.72	4.32	19.02	4.42

Figura 13: Grafica del Pronostico para Manguera Entrada Agua

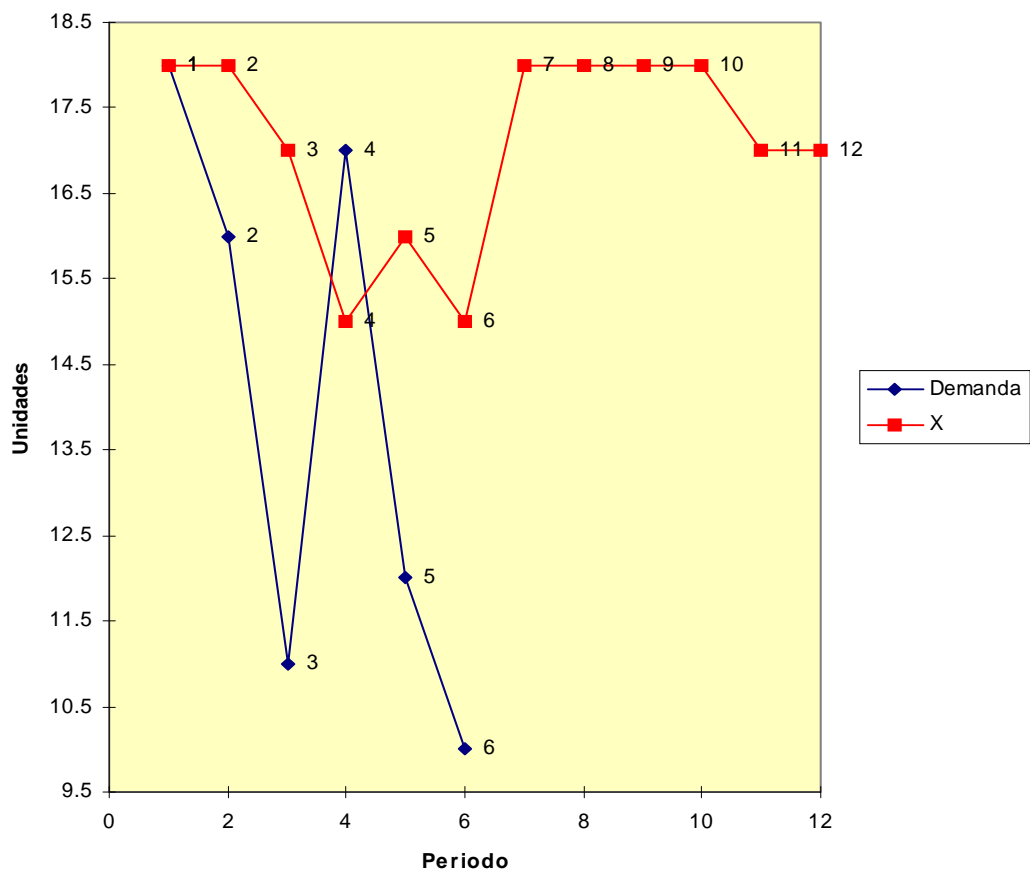


NOMBRE DEL REPUESTO: PISTÓN DE LEVA
CODIGO: 350684

Tabla 16: Pronostico para Pistón de Leva

Periodo	Demanda	$\alpha = 0.2$		$\alpha = 0.3$		Periodo	Demanda	$\alpha = 0.2$		$\alpha = 0.3$	
		X	Total desv absoluta	X	Total desv absoluta			X	Total desv absoluta	X	Total desv absoluta
1	18	18	0	18	0	7	18	18	0	18	0
2	16	18	2	18	2	8	18	18	0	18	0
3	11	17.6	8.6	17.4	8.4	9	17	18	1	18	1
4	17	16.28	9.32	15.48	9.92	10	15	17.8	3.8	17.7	3.7
5	12	16.42	13.74	15.94	13.86	11	16	17.24	5.04	16.89	4.59
6	10	15.54	19.28	15.15	19.01	12	15	17	7.04	16.62	6.21

Figura 14: Grafica del Pronostico para Pistón de Leva

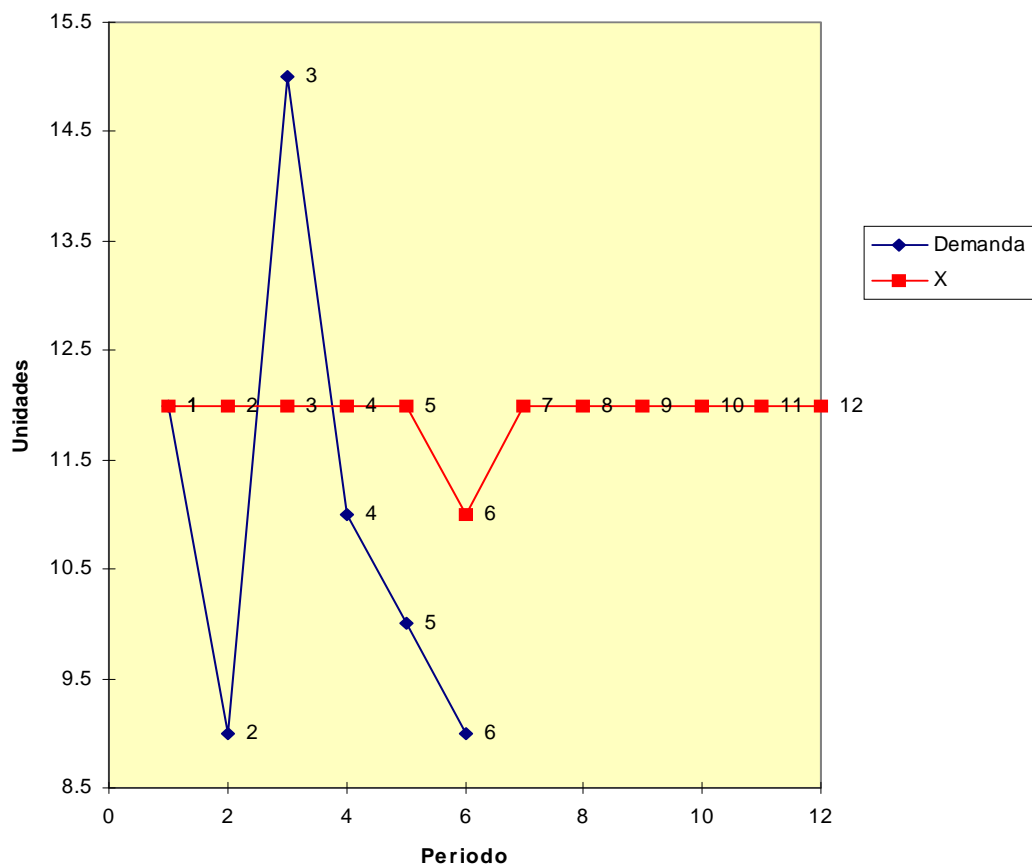


NOMBRE DEL REPUESTO: SUICHE TAPA
CODIGO: 279347

Tabla 17: Pronostico para Suiche Tapa

Periodo	Demanda	$\alpha = 0.2$		$\alpha = 0.3$		Periodo	Demanda	$\alpha = 0.2$		$\alpha = 0.3$	
		X	Total desv absoluta	X	Total desv absoluta			X	Total desv absoluta	X	Total desv absoluta
1	12	12	0	12	0	7	12	12	0	12	0
2	9	12	3	12	3	8	12	12	0	12	0
3	15	11.4	6.6	11.1	6.9	9	11	12	1	12	1
4	11	12.12	7.72	12.27	8.17	10	12	11.8	1.2	11.7	1.3
5	10	11.90	9.62	11.89	10.06	11	12	11.84	1.36	11.79	1.51
6	9	11.52	12.14	11.32	12.28	12	12	11.87	1.49	11.85	1.66

Figura 15: Grafico del Pronóstico para Suiche Tapa



NOMBRE DEL REPUESTO: VALVULA DE AGUA
CODIGO: 358276

Tabla 18: Pronostico para Válvula de Agua

Periodo	Demanda	$\alpha = 0.2$		$\alpha = 0.3$		Periodo	Demanda	$\alpha = 0.2$		$\alpha = 0.3$	
		X	Total desv absoluta	X	Total desv absoluta			X	Total desv absoluta	X	Total desv absoluta
1	17	17	0	17	0	7	17	17	0	17	0
2	13	17	4	17	4	8	17	17	0	17	0
3	10	16.2	10.2	15.8	9.8	9	16	17	1	17	1
4	12	14.96	13.16	14.66	12.46	10	15	16.8	2.8	16.7	2.7
5	8	14.37	19.53	12.66	17.12	11	13	16.44	6.24	16.19	5.89
6	11	13.1	21.63	11.26	17.38	12	11	15.75	10.99	15.23	10.12

Figura 16: Grafico del Pronóstico para Valvula de Agua

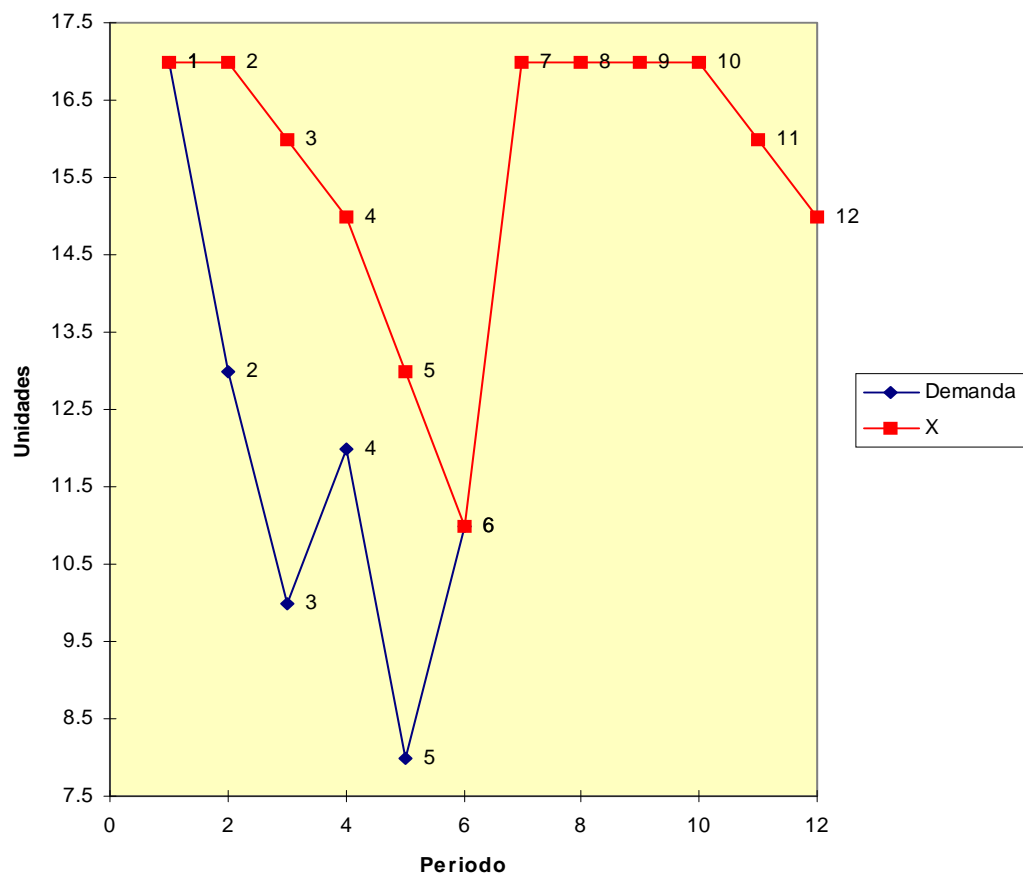


Tabla 19: Pronostico de Ventas

CODIGO	NOMBRE	PRONOSTICO 3^{er} TRIMESTRE 1999
358336	Amortiguador	12
350507	Banda Superior	19
350365	Bomba de Agua	32
95440	Conector (Codo)	28
95405	Corra Dentada	38
95089	Empaque Carga	22
383727	Empaque Poste	28
285134	Kit Poste Central	13
84867	Magneto	12
21114	Manguera Bomba - Gabinete	23
350004	Manguera Entrada Agua	18
350384	Pistón de Leva	18
279347	Switch Tapa	12
358276	Válvula de Agua	17

5. PROCESO DE IMPORTACIÓN

El Proceso de importación requiere de una constante comunicación con el proveedor ya que se deben establecer los términos pertinentes y acuerdos de la negociación, teniendo en cuenta los requerimientos del proveedor se consolida con la empresa FLORIDA DISTRIBUTORS los siguientes acuerdos:

5.1 FORMA Y MEDIO DE PAGO

Se acordó con el proveedor que la forma de pago será **Giro Directo Anticipado**, quiere decir que el pago de la mercancía tiene lugar antes del embarque.

El giro del dinero se hará a través de un intermediario financiero

5.2 TIEMPO DE DESPACHO

Una vez el proveedor haya recibido la confirmación del pago directo, este deberá hacer entrega de la mercancía dentro de los 2 días hábiles siguientes.

5.3 FLETAMIENTO DE LA MERCANCÍA

El transporte de la mercancía Miami - Cali así como el proceso de nacionalización se hará a través de una sociedad de intermediación aduanera (SIA).

Después de estos acuerdos con el proveedor se procede con los siguientes pasos para efectuar la importación ordinaria.

5.4 REGISTRO DE LA IMPORTACIÓN ANTE EL INCOMEX

5.4.1 Radicación de la C.C. o del Nit ante el Incomex

Esta radicación se hace ante el INCOMEX en un formato preestablecido el cual contiene datos como: Razón social, Dirección, Teléfonos, Ciudad, Numero de Nit para persona jurídica, o número de cédula de ciudadanía para persona natural; la radicación es exigida cuando se va a importar por primera vez y no tiene ningún costo (Anexo 1).

5.4.2 Formulario “Registro de Importación - Hoja Principal, Código 100”

Tiene un costo de veintiún mil quinientos pesos (\$ 21.500) y se adquiere en el Banco del Estado.

El formato de Licencia de Importación contiene toda la información del importador como la del exportador, también la forma de pago, país de origen, el modo o vía de

transporte, el intermediario cambiario, la descripción de los artículos, cantidades, precio y la posición arancelaria (Anexo 1).

5.4.3 Radicación del Formulario de Registro de Importación

El formulario se entrega en la oficina del INCOMEX y su estudio de aprobación dura 24 horas.

Si el formulario es rechazado por errores de diligenciamiento es entregado con un volante de devolución. Para este caso se deben hacer los correctivos necesarios teniendo en cuenta que el formulario solo tiene una segunda opción de radicación.

5.4.4 Aprobación del Registro de Importación

Una vez aprobado el registro de importación se obtiene la autorización para efectuar la importación.

5.5 LLEGADA DE LA MERCANCÍA A AEROPUERTO NACIONAL

5.5.1 Elaboración del Manifiesto de Carga Abordo

El abordo es elaborado por la compañía transportadora el cual es entregado a la DIAN

5.5.2 Entrega de las Mercancías al Deposito

Se traslada la mercancía al deposito que está especificado en el documento de transporte.

5.6 TRAMITES DE NACIONALIZACIÓN DE LA MERCANCÍA

El proceso de nacionalización de la mercancía es llevado a cabo por una sociedad de intermediación aduanera.

Dentro de este proceso se diligencia el formulario de la **Declaración de Importación** con el cual se proceden a pagar los tributos aduaneros, luego se presenta este formulario en el **Depósito de Aduana**, la DIAN captura la información en el sistema, se inspecciona físicamente y documentalmente la mercancía y por último se procede al **Retiro o Levante de la Mercancía**.

En la siguiente figura se describen los pasos de una importación ordinaria:

Figura 17: Pasos para Efectuar una Importación Ordinaria

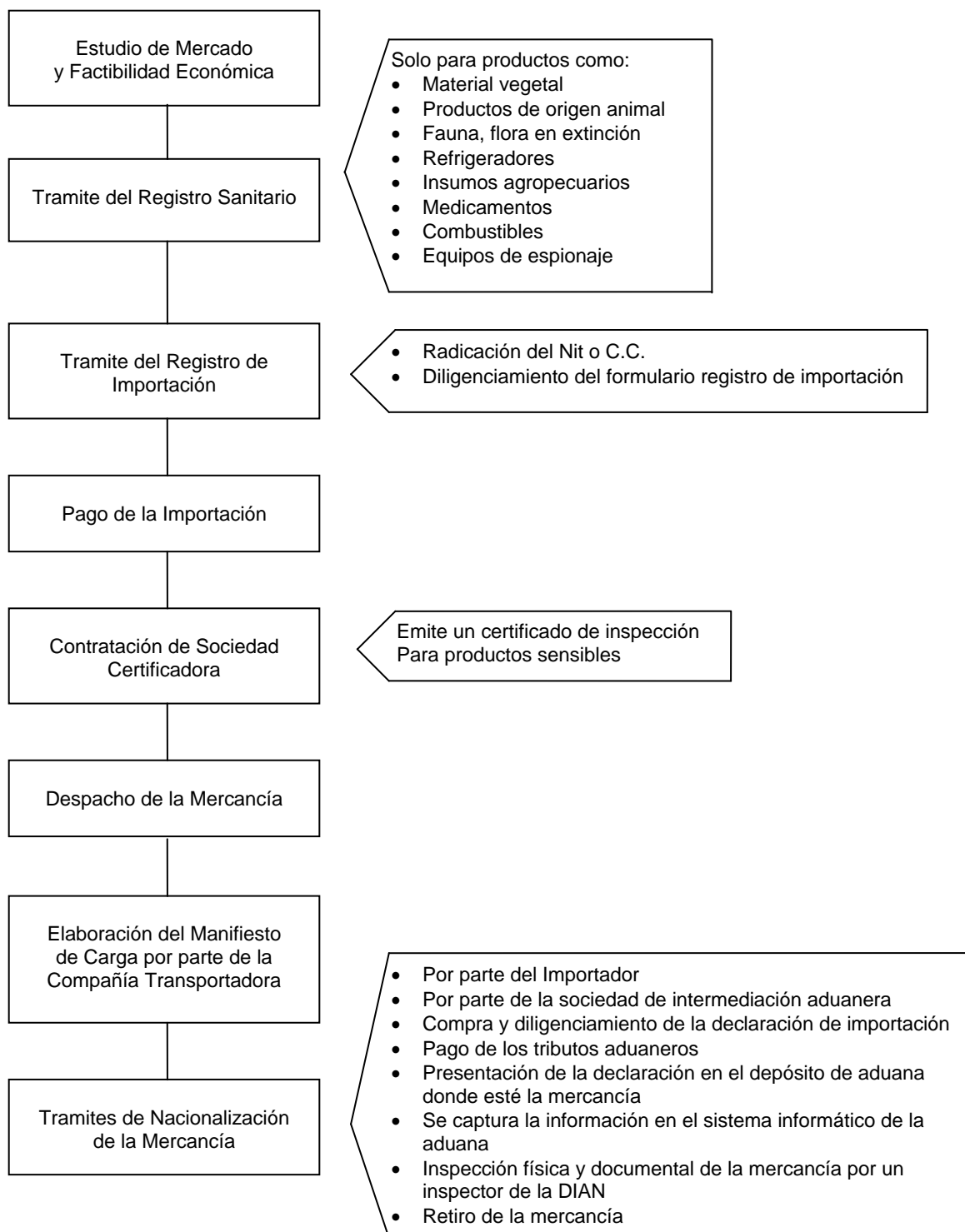


Tabla 20: Costo de la Importación

CONCEPTO	VALOR (\$)	% PARTICIPACIÓN
VALOR FOB	2.015.900	65.95%
TRANSPORTE INTERNACIONAL		16.47%
Flete Aéreo	152.000	
Gastos en Miami	190.000	
Gastos en Cali	161.500	
INTERMEDIACIÓN ADUANERA		7.69%
Registro de Importación	35.000	
Declaración Importación	15.000	
Declaración del Valor	15.000	
Gastos Varios	50.000	
Tramite Aduanero	120.000	
IMPUESTOS	302.385	9.89%
TOTAL	\$ 3.056.785	100 %

Nota: Tasa de cambio del dolar: mil novecientos pesos (\$ 1.900)

Figura 18: Participación Porcentual del Costo de la Importación

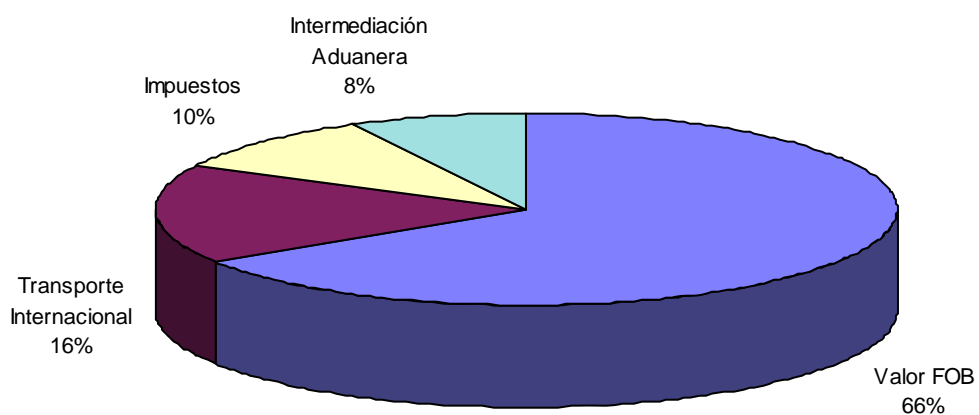


Tabla 21: Costo Unitario y Precio de Venta

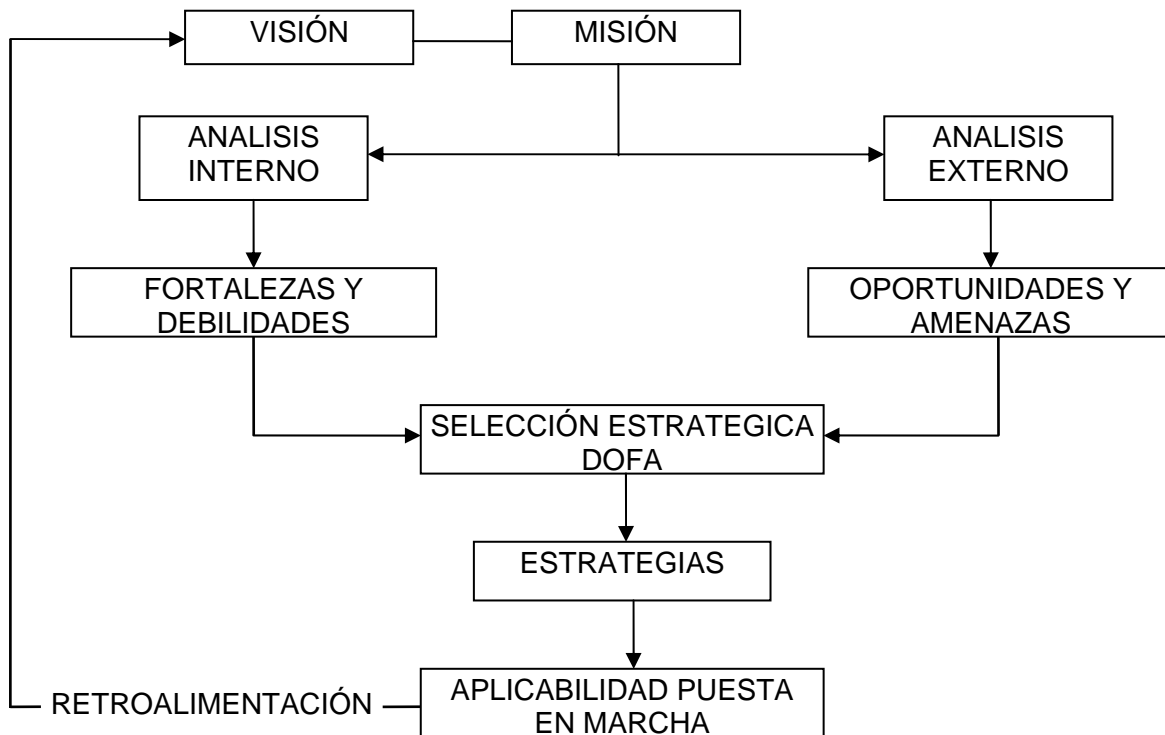
CODIGO	NOMBRE	VALOR FOB (\$)	COSTO IMPORTACION (\$)	COSTO TOTAL (\$)	PRECIO DE VENTA	% SOBRE CTO TOTAL
358336	Amortiguador	5.586	2.884	8.470	9.700	15%
350507	Banda Superior	4.655	2.403	7.058	8.100	15%
350365	Bomba de Agua	17.765	9.172	26.937	32.300	20%
95440	Conector (Codo)	3.021	1.560	4.581	5.300	15%
95405	Corra Dentada	4.845	2.501	7.347	9.200	25%
95089	Empaque Carga	2.280	1.177	3.457	4.000	15%
383727	Empaque Poste	2.831	1.462	4.293	4.900	15%
285134	Kit Poste Central	13.851	7.151	21.002	24.200	15%
84867	Magneto	11.191	5.778	16.969	20.400	20%
21114	Manguera Bomba - Gabinete	8.911	4.601	13.512	16.200	20%
350004	Manguera Entrada Agua	3.021	1.560	4.581	5.500	20%
350384	Pistón de Leva	4.465	2.305	6.770	7.400	10%
279347	Switch Tapa	7.505	3.875	11.380	12.518	10%
358276	Válvula de Agua	8.721	4.503	13.224	16.500	25%

Nota: El porcentaje a incrementar al costo total para obtener el precio de venta se asumió de acuerdo al mercado

6. PLANEACIÓN ESTRATEGICA

A continuación, en la figura No 19 podemos observar el esquema básico que se utilizó para registrar la planeación estratégica en la empresa **Central de Servicios**.

Figura19: Proceso de Planeación Estratégica



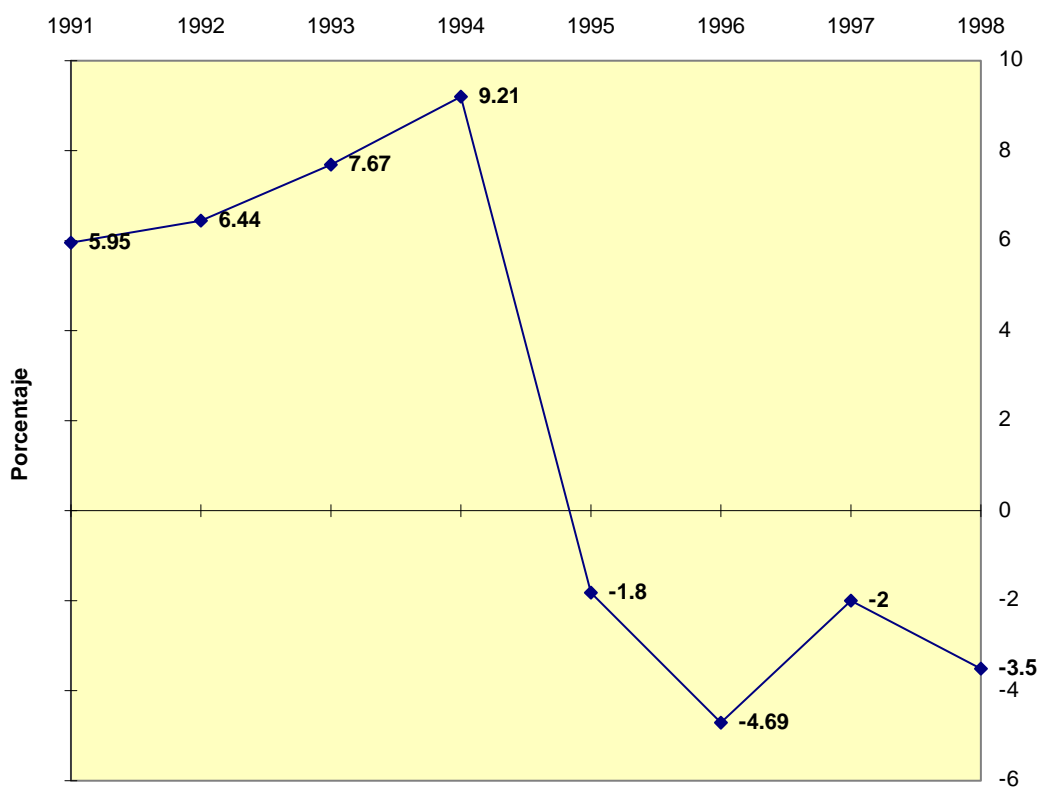
Fuente: Charles W.L. Administración Estratégica. 1998

6.1 ANÁLISIS EXTERNO

6.1.1 Panorama Económico

La ciudad de Cali presentó un claro crecimiento económico en la primera mitad de la presente década, seguido por un decrecimiento recesivo llegando a tener un PIB de -2.0% para 1997 y de -3.5% para 1998 (figura No 20).

Figura 20: Producto Interno Bruto

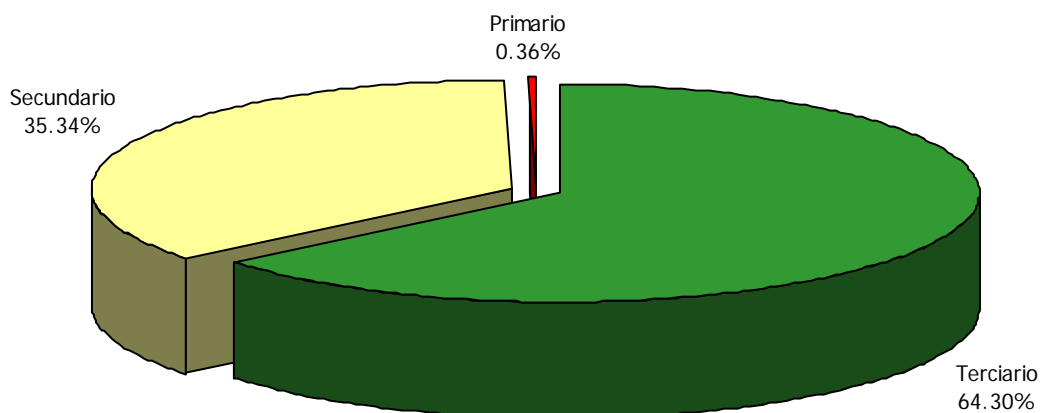


Fuente: observatorio económico del Valle del Cauca, Cámara de Comercio de Cali 1999.

La participación por sectores económicos en el PIB de la ciudad muestra que el sector primario (agropecuario y minería) contribuye con el 0.4% del PIB municipal, el sector secundario (manufactura y construcción) contribuye con el 35.3%, y el sector terciario (servicios) participa con el 64.3% (Figura No 21).

Estas cifras nos muestran que la economía caleña esta pasando por uno de los peores momentos en los últimos años y que la mayor concentración económica está dada en el sector de los servicios siendo estos los de mayor aporte al PIB del municipio.

Figura 21: Participación de los grandes sectores económicos en el PIB de Cali 1996

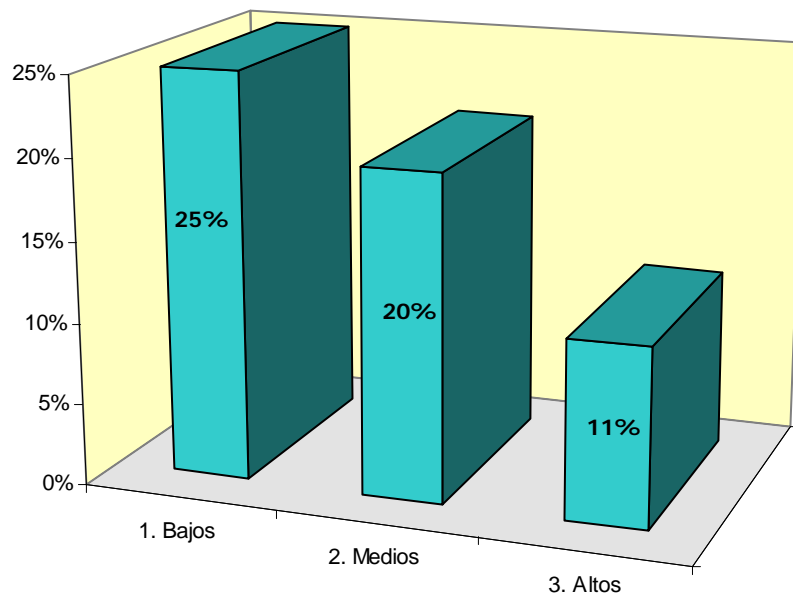


Fuente: observatorio económico del Valle del Cauca, Cámara de Comercio de Cali 1999.

La fuerza laboral de la ciudad también refleja la crisis económica del municipio siendo una de las tasas más altas a nivel nacional en la actualidad, registrando en 1998 una tasa del 20.60% (Figura No 22).

Esta situación refleja una clara amenaza para a empresa **Central de Servicios** si se considera que para Marzo del presente año se registraron más de 220.000 nuevos desempleados. y también presenta la oportunidad de adquirir mayor oferta de mano de obra y a un costo más bajo.

Figura 22: Tasas de Desempleo de Cali Según Estratos Socioeconómicos. 1999



Fuente: observatorio económico del Valle del Cauca, Cámara de Comercio de Cali 1999.

Por otro lado, la inflación nacional como la de la ciudad ha presentado una considerable disminución situándose en un 8.96% a junio de 1999, este buen resultado es el reflejo de varios factores; el desempleo y la recesión económica quienes obligan a mantener precios estables.

Para **Central de Servicios** la baja de estos precios es una amenaza, ya que la empresa se ve obligada a mantener precios bajos pero por otro lado consigue sus productos a un alto precio debido al proceso de devaluación del peso frente al dólar.

6.1.2 Comportamiento Socio - Cultural

Para todos es claro la problemática socio - cultural por la que está atravesando Cali, los índices de pobreza, así como las necesidades insatisfechas de los hogares han aumentado considerablemente durante los últimos tres años, lo que ha generado por lo tanto unos índices de pobreza e indigencia desbordantes: en junio de 1997 los hogares pobres alcanzaron el 44.8% mientras que la indigencia alcanzó un 8.3%. Todo esto unido a las bajas oportunidades laborales han contribuido al empobrecimiento y a la baja calidad de vida de los habitantes. Por otro lado esto ha provocado que las empresas y establecimientos bajen los precios de venta de sus productos, bienes y servicios con el fin de conservar sus clientes.

Central de Servicios al ser una empresa caleña igualmente se ha visto afectada por todas estas circunstancias que abordan la ciudad y el país. **Central de**

Servicios dirige sus servicios a toda la comunidad caleña, sin embargo hay un énfasis marcado de clientes de estratos 3, 4 y 5 que solicitan sus servicios, especialmente estratos que están afectados por la problemática social. Esto se ha reflejado en la baja en la solicitud de los servicios de revisión y reparación de electrodomésticos y en el decremento de servicios autorizados por el cliente.

6.1.3 Panorama Tecnológico

La tecnología en productos línea blanca para el hogar está sufriendo cambios drásticos, teniendo en cuenta que los países desarrollados están sustituyendo el gas FREÓN 12 utilizado para refrigeración por un gas no dañino a la capa de ozono. Esta tecnología junto con la nueva línea de gasodomésticos se están imponiendo a un ritmo veloz en nuestras ciudades; claramente se observa que la empresa dedicada a la reparación de electrodomésticos debe tener un constante cambio en la actualización de conocimientos técnicos, capacitándose a las nuevas tecnologías.

6.1.4 Fuerzas Político - Gubernamentales

Las políticas del gobierno apuntan a una reactivación general de la economía colombiana mediante diversos procesos participativos como el apoyo a la inversión extranjera, la inversión social, el proceso de paz y la consecución de préstamos para la generación de empleo. A un mediano o largo plazo la empresa caleña se verá beneficiada de todas estas políticas al reactivarse la economía.

La nueva reforma laboral, afectará de manera considerable el ingreso de capital de cada familia en cuanto que más individuos tendrán empleo pero todos tendrán menos ingresos económicos.

De estas políticas se observa que los hogares caleños se seguirán viendo afectados por la recesión económica, situación que nos deja entrever una amenaza para la empresa.

6.1.5 Panorama Competitivo

El panorama competitivo se observa en la tabla No. 22 donde se describe la matriz del perfil competitivo.

Tabla 22: Matriz del Perfil Competitivo

FACTORES CLAVES DE EXITO	Ponderado	Empresa A		Empresa B		Empresa C		Empresa D		Empresa E	
		Clasif	Res Pond	Clasif	Res Pond	Clasif	Res Pond	Clasif	Res Pond	Clasif	Res Pond
Servicio al cliente	0.3	3	0.90	2	0.60	2	0.60	3	0.90	2	0.60
Precio	0.1	2	0.20	4	0.40	1	0.10	2	0.20	3	0.30
Calidad del servicio	0.3	3	0.90	2	0.60	2	0.60	3	0.90	3	0.90
Superioridad tecnológica	0.3	3	0.39	1	0.13	1	0.13	3	0.39	2	0.26
Proveedores	0.04	4	0.16	3	0.12	2	0.08	3	0.12	3	0.12
Fortaleza financiera	0.10	4	0.40	3	0.30	2	0.20	3	0.30	3	0.30
Efectividad publicitaria	0.03	2	0.06	1	0.03	3	0.09	2	0.06	3	0.09
Resultados totales ponderados	1.0	3.01		2.18		1.8		2.87		2.57	

Según la matriz del perfil competitivo, la compañía A y la compañía D son las dos empresas que presentan mayor grado de competencia, siendo estas dos más fuertes en los factores financieros y de manejo de proveedores, ya que son entidades que hacen importación directa de sus productos y tienen gran liquidez.

Una amenaza media la presentan las empresas B y E donde manejan una política de precios bajos y buena fortaleza financiera.

La empresa C presenta para **Central de Servicios** una competencia menor, pero que tiene una buena efectividad publicitaria.

6.2 ANÁLISIS INTERNO

6.2.1 Proceso Administrativo

La empresa **Central de Servicios** tiene definidos los conceptos de Misión, Visión y Valores Corporativos así como también los objetivos a alcanzar a largo y mediano plazo; estos fueron establecidos por las directrices de la empresa de una forma no explícita y sin divulgación a nivel interno y externo.

Los niveles de autoridad y de responsabilidad están acordes a las necesidades y exigencias de la empresa siendo las siguientes las divisiones más importantes:

- División de administración general
- División de administración y ventas
- División de taller de reparación

6.2.2 Análisis de la Cultura Organizacional

El clima de trabajo en la empresa es tranquilo y su ritmo está sujeto a la demanda del mismo, debido a esto el personal técnico no tiene un horario fijo de trabajo, está establecido que las horas de trabajo (solo diurnas) sean programadas por la administradora. A su vez, la división de administración y ventas cumple un horario normal de oficina.

Costumbres de la empresa Central de Servicios.

- Es imprescindible que se tome tinto o algún mecate en horas de la tarde, para todo el personal presente en la empresa.
- En navidad se decora la oficina.
- Se le otorgan obsequios a los empleados y a sus hijos en la navidad.
- Las vacaciones o período de estos la determinan los propios empleados.
- El pago de salario se hace semanalmente.

- Se acostumbra tratar muy bien la cliente.

Igualmente, los valores de la empresa se desarrollan por costumbre mas que por divulgación , esto quiere decir; “Las cosas se hacen de acuerdo a unos valores personales implícitos en el carácter de cada individuo”.

Los conflictos, si los hay, se disuelven con un dialogo por parte de las personas implicadas. Por ser una microempresa con muy poco personal el conflicto es algo esporádico y por lo general nunca se presentan sanciones.

6.2.3 Situación contable y financiera

Este aspecto es una de las debilidades más fuertes de **Central de Servicios** debido a que el 70% del capital inicial de inversión fue financiación externa . Tampoco se cuenta con un sistema de contabilidad que le permita a la parte gerencial de la empresa tener un control económico de la misma.

6.2.4 Análisis y descripción de los servicios

Central de Servicios se concentra en la prestación de tres servicios básicamente:

- Reparación y revisión de electrodomésticos y gasodomésticos
- Garantías de servicios

- Venta de repuestos para lavadoras

En este último punto la empresa cuenta con un surtido muy amplio de repuestos marca Centrales y con un stock mínimo de repuestos marca General Electric y Whirlpool.

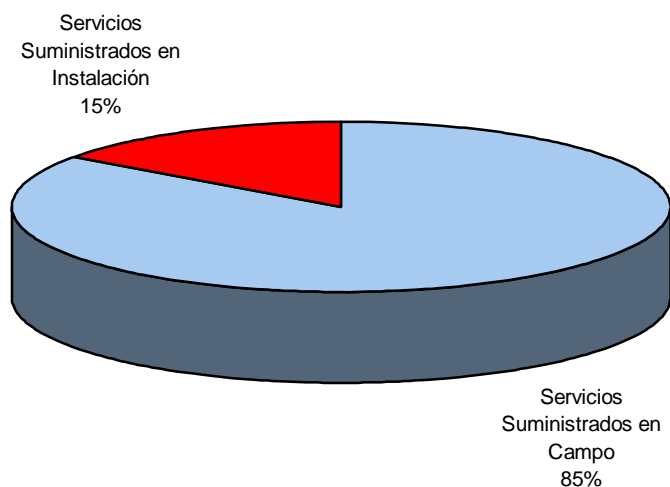
El 95% de los servicios de reparación y garantías se reciben telefónicamente; de aquí en adelante comienza el proceso de producción del servicio (ver diagrama de servicios).

La clasificación como el tipo de servicios se ven en la tabla 23 y figura 23:

Tabla 23: Clasificación y Tipo de Servicio

CLASIFICACION DE SERVICIO	%	TIPO DE SERVICIO
SERVICIOS SUMINISTRADOS EN CAMPO	85	❖ REVISION ❖ REPARACIÓN ❖ GARANTÍAS
SERVICIOS SUMINISTRADOS EN INSTALACIÓN	15	❖ VENTA DE REPUESTOS ❖ REPARACIONES EN TALLER

Figura 23: Participación Porcentual de la Clasificación y Tipo de Servicio



Otros factores operativos de los servicios muy importantes son: el grado de contacto, que hace referencia a la presencia física del cliente en el sistema de servicio; y puede definirse según Chase Aquilano como: “el porcentaje de tiempo que debe estar el cliente en el sistema con respecto al tiempo total necesario para suministrar el servicio” y el nivel de servicio, que se refiere a la capacidad que tiene la empresa de suministrar los repuestos demandados sin retraso. El nivel de servicio lo calcula José Antonio Domínguez Machuca como “el cociente entre el número de unidades

expedida a los clientes sin retraso y el número total de unidades demandadas por los mismos”.

Debido a la complejidad para establecer un dato promedio del grado de contacto en la empresa **Central de Servicios**, se ha optado por tomar como referencia el grado de contacto más alto que se pueda presentar en un servicio de revisión, garantía o reparación:

$$\text{Grado de contacto} = \frac{\text{tiempo Cliente en el sistema}}{\text{tiempo total de servicio}} \times 100 = \frac{8 \text{ minutos}}{30 \text{ minutos}} \times 100$$

$$\text{GC} = 26,6\%$$

El cliente permanece en el sistema de servicio como máximo un 27% del tiempo necesario para suministrar dicho servicio, se observa que este grado de contacto es bajo y se deduce que el control del servicio es fácil. A este tipo de grado de contacto se le denomina sistema permeable donde el cliente puede acceder con presencia física y especificaciones rígidas o por contacto telefónico (ver matriz de diseño servicio - sistema).

$$\text{Nivel de Servicio} = \frac{\text{Número de unidades expedidas sin retraso}}{\text{Número total de unidades demandadas}} \times 100$$

$$\text{N.S.} = \frac{205}{292} \times 100 = 70.2 \%$$

Este indicador nos dice que el 70% de los repuestos que son solicitados bien sea para venta por ventanilla o bien sea por los técnicos de la empresa para su posterior utilización, están disponibles y no hay retraso en la entrega.

Este porcentaje nos permite ver que **Central de Servicios** presenta ineficiencia en la administración de inventarios no sufriendo a tiempo el 30% de los repuestos solicitados.

El promedio mensual de servicios recibidos en su mayoría telefónicamente es de sesenta y cinco (65/mes), estos servicios pueden ser: cancelados, autorizados, revisiones y garantías. En la tabla 24 y figura 24 vemos el promedio mensual y la participación porcentual de estos servicios.

Tabla 24: Promedio de servicios de reparación, revisión y garantías por mes

CONCEPTO	PROMEDIO MENSUAL	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN (%)
Servicios Cancelados antes de la visita del técnico	7	11%
Revisiones hechas en la casa del cliente cuyo trabajo es no autorizado o es posfechado	15	23%
Servicios autorizados o trabajos realizados	37	57%
Garantías que se prestan con respecto a los servicios autorizados	6	9%
Total de servicios solicitados por la clientela	65	100%

Figura 24: Participación Porcentual Promedio de Servicios

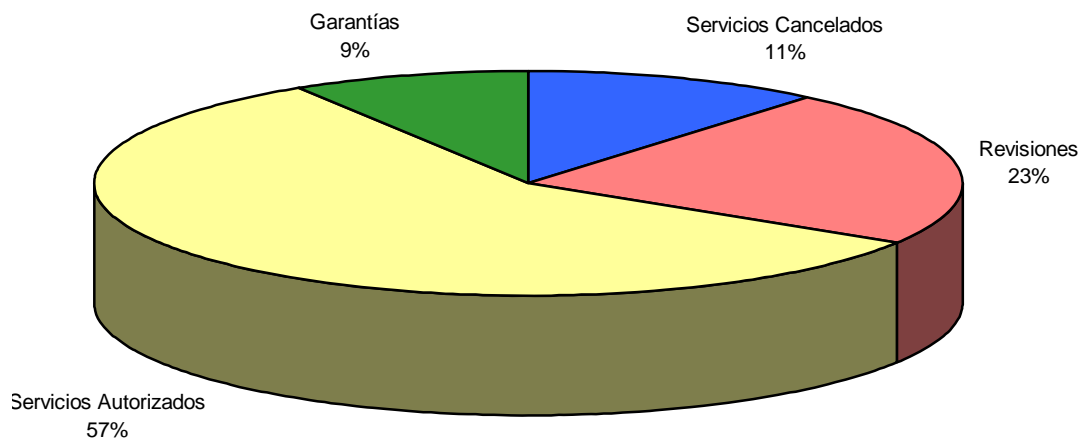
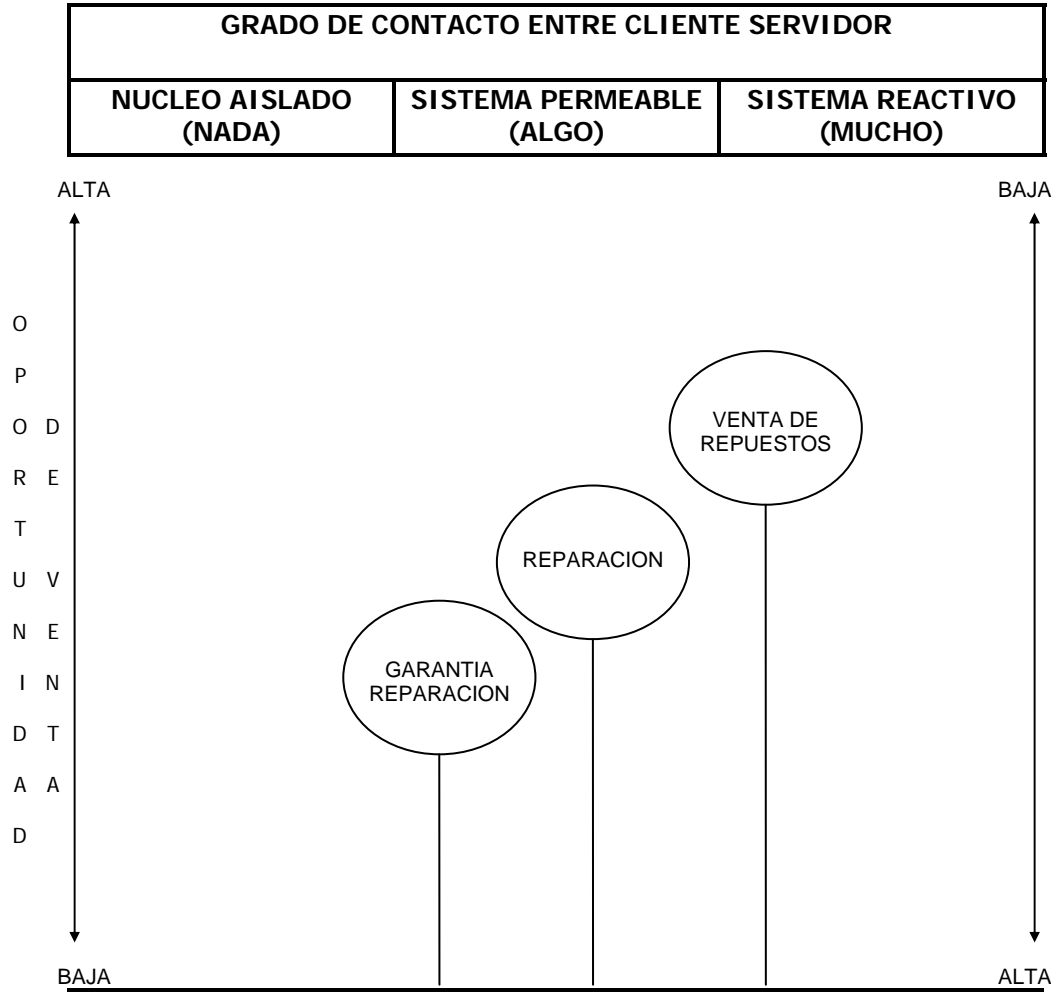


Figura 25: Matriz de Diseño Servicio - Sistema



En la matriz podemos observar que:

- El servicio de garantía se encuentra en un noventa por ciento dentro de un sistema permeable (contacto telefónico) en donde la eficiencia de producción tiene un nivel medio alto debido a que el cliente ya no tiene una influencia directa en el proceso.
- El servicio de reparación se da en un 100% dentro de un sistema permeable donde el cliente puede estar frente a frente con unas especificaciones rígidas; la eficiencia de producción tiene un nivel medio a medio alto y la oportunidad de venta tiene un nivel medio.
- La reparación de electrodomésticos y gasodomésticos también tiene un porcentaje de presencia dentro del núcleo aislado, esto quiere decir que la oportunidad de venta del servicio es medio baja y la eficiencia es medio alta.
- El servicio de venta de repuestos se realiza dentro de un sistema reactivo donde el cliente está frente a frente con un alto grado de contacto; se analiza que la oportunidad de venta es medio alta y la eficiencia de producción es medio baja. Esta eficiencia puede aumentar desarrollando una política de precios bajos y con un amplio surtido de repuestos.

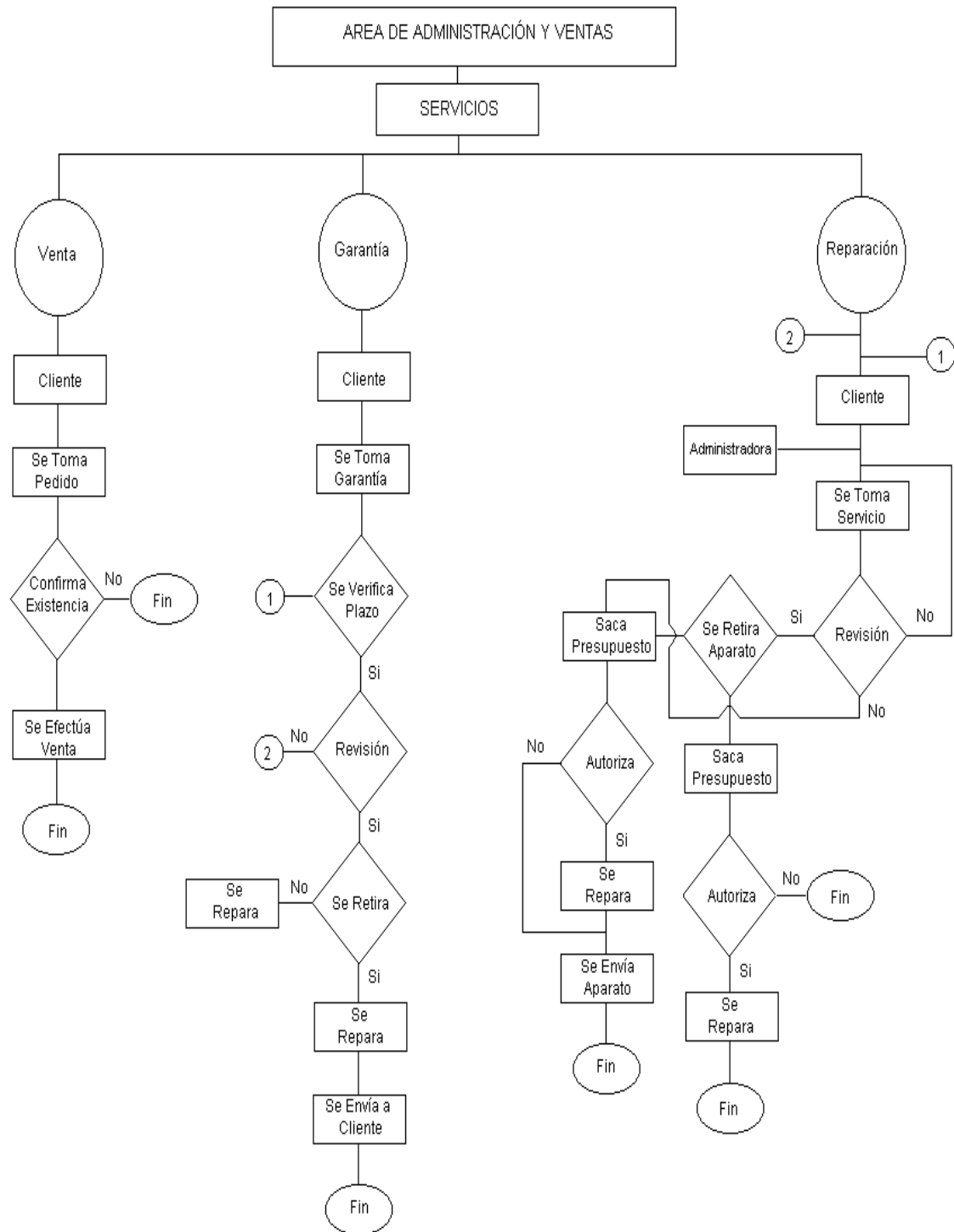
6.2.4.1 Diagrama de Servicios

Los servicios prestados por la empresa **Central de Servicios** son coordinados y manejados por el área de administración y ventas.

La venta, garantía y reparación requieren de unos pasos lógicos en donde la administradora está interactuando permanentemente con el cliente para programar y efectuar los diferentes servicios.

A continuación el siguiente diagrama nos muestra la secuencia seguida en cada uno de los servicios.

Figura 26: Diagrama de Servicios



Fuente: Milton Cesar Riascos. Análisis de Sistemas para la empresa **Central de Servicios**. 1998.

6.3 VISIÓN, MISIÓN Y VALORES CORPORATIVOS

VISIÓN

Seremos la única empresa líder y proveedora de nuestros servicios a nivel nacional

MISIÓN

Nuestra Misión es ofrecer a nuestros clientes servicios y productos de excelente calidad tanto en reparación como en venta de accesorios y repuestos para los electrodomésticos de primera necesidad en sus hogares. Al mismo tiempo queremos ser la empresa líder en el mercado fortaleciendo el valor que nuestros trabajadores, clientes y proveedores se merecen, acentuando nuestro trabajo con responsabilidad, cumplimiento y equidad.

VALORES

Armonía: Con nuestros trabajadores, clientes y proveedores

Superación: Vencemos cualquier obstáculo que se presente en la compañía con éxito.

Responsabilidad: Cumplimos a cabalidad con nuestro trabajo garantizando la satisfacción del cliente.

Calidad: Brindamos un servicio de excelente calidad, satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes.

Equidad: Igualdad en el trato hacia nuestros compañeros de trabajo, clientes y proveedores.

Capacitación: En el desempeño de cualquier trabajo de nuestro ramo.

6.4 SELECCIÓN ESTRATÉGICA, MATRIZ DOFA

6.4.1 Lista de Fortalezas

F1 La empresa tiene más de 20 años de tradición en el mercado.

F2 Hay un proceso de planeación implícito.

F3 Existe un alto nivel de empoderamiento en el mando medio (nivel administrativo)

F4 El ambiente de trabajo es muy tranquilo

F5 No hay un pago de salario fijo para los técnicos, este depende del trabajo

demandado en la semana.

- F6** La empresa tiene poco personal, todo contratado por servicios.
- F7** Las costumbres de la empresa están bien arraigadas en los individuos.
- F8** Los directores de la empresa son personas profesionales con diversos conocimientos.

6.4.2 Lista de Debilidades

- D1** No hay una divulgación de la cultura empresarial a nivel interno ni externo.
- D2** Bajo nivel de empoderamiento a nivel de personal técnico.
- D3** La empresa no tiene un sistema contable.
- D4** No se cuenta con un capital de reinversión.
- D5** Falta una integración a nivel de la familia del empleado con la empresa.
- D6** Carencia de objetivos claramente definidos.
- D7** No existe capacitación del personal técnico.

- D8** La imagen corporativa que la empresa ha creado de si misma no está acorde con la imagen organizacional que una empresa de servicios debe tener.
- D9** Hay deficiencia a nivel de presentación personal de los técnicos.

6.4.3 Lista de Oportunidades

- O1** Posibilidad de adquirir tecnología para sistematizar la empresa.
- O2** Mayor cubrimiento de servicios debido a la adquisición y consumo de productos gasodomésticos.
- O3** Adquisición de mano de obra a bajo costo.
- O4** La empresa puede acceder al crédito de pequeñas cantidades de dinero.
- O5** Se puede acceder a la capacitación del personal debido a los bajos costos de la misma.
- O6** La empresa PUBLICAR S.A. encargada del directorio telefónico, decidió ampliar el tamaño del aviso publicitario de páginas amarillas sin incrementar

el costo.

6.4.4 Lista de Amenazas

- A1** Debido a la recesión económica, la empresa se ha visto obligada a mantener precios bajos.
- A2** La demanda de servicios y productos ha disminuido por causa de la recesión económica.
- A3** La nueva política laboral afecta el ingreso económico de las familias, a su vez esto se traduce en la disminución de la demanda.
- A4** Parte de la competencia tiene un alto nivel de servicio al cliente.
- A5** La publicidad de otras compañías está siendo más fuerte.

Estrategias

- Mejoramiento de la calidad del servicio al cliente.
- Reducción de los costos de servicio y comercialización.

Tabla 25: Demanda de Operaciones

ESTRATEGIA	Demanda de Operaciones Propuestas (D.O.P)	Organismo Encargado del D.O.P
MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE	<ul style="list-style-type: none"> Se necesita rediseñar todo el marco publicitario de la empresa con el fin de otorgar una imagen de mayor eficiencia que proporcione además una nueva visión al cliente. 	Area de Administración General
	<ul style="list-style-type: none"> La empresa requiere un estudio sobre la actualidad y eficiencia de los sistemas encargados del proceso de sistematización de todas las actividades. 	Area de Administración General
	<ul style="list-style-type: none"> Delegar al personal técnico un alto grado de empoderamiento 	Area de Administración y Ventas
	<ul style="list-style-type: none"> Establecer el servicio postventa para los electrodomésticos ya reparados. 	Area de Administración y Ventas
	<ul style="list-style-type: none"> Realizar una descripción diagnóstica de la cultura organizacional de la empresa divulgando la misma a nivel interno y externo. 	Area de Administración General (EXTERNO)
REDUCCIÓN DE LOS COSTOS DE SERVICIO Y COMERCIALIZACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Se deben realizar una serie de contactos con inversionistas con el fin primordial de colocar en marcha la importación de repuestos. 	Area de Administración General y Area de administración y Ventas
	<ul style="list-style-type: none"> Se requiere de la actualización del sistema contable de la empresa realizando un profundo análisis de costos. 	Area de Administración General (EXTERNO)
	<ul style="list-style-type: none"> Reducir los gastos por publicidad en las páginas amarillas del directorio telefónico. 	Area de Administración General
	<ul style="list-style-type: none"> Implementar un sistema cronológico donde se divida el año en 13 periodos de 25 días c/u con el fin de establecer un control más exacto en cuanto a los ingresos - egresos de la empresa. 	Area de Administración General Area de administración y Ventas (EXTERNO - CONTABILIDAD)

7. DISCUSIÓN

Las empresas al igual que los productos presentan un ciclo de vida en el cual lo ideal es mantenerse en la fase de desarrollo.

Factores como los de la no inversión en tecnología y crecimiento debido a la confianza que ejerce el negocio en su tiempo de desarrollo ubicaron a la empresa **Central de Servicios** en una fase de declinación después de 20 años dentro del mercado.

Estrategias como las de importar repuestos y mejorar el servicio al cliente hacen parte del inicio de una recuperación de la empresa.

En primer lugar se tomó la decisión de proveerse de la empresa **FLORIDA DISTRIBUTORS** en Hialeah - Florida, debido a que esta compañía estaba dispuesta a enviar cualquier cantidad de repuestos sin alguna restricción de cantidad mínima que exige la primera importación, para esto se hará una reinversión por parte de sus dueños. Se calcula que esta importación se efectuará para el primer trimestre del

año 2000, fecha que se ha establecido como objetivo para obtener el capital inicial de inversión.

En segundo lugar se mejoró el servicio al cliente mediante la aplicación de unas estrategias sencillas pero muy necesarias como fueron: la dotación para las técnicas, el diseño de un logo para la empresa, el diseño de una papelería adecuada y realizando un contrato de trabajo por servicios para los técnicos.

La impresión de la papelería se hizo en el sistema master el cual es más económico, esto pensando en que cuando la empresa se sistematice, se deben ajustar todos los documentos al nuevo formato de computador.

Durante la investigación se contactó otro posible proveedor el cual exigía unas cantidades mínimas a exportar que no se adaptaban a las necesidades de demanda en **Central de Servicios**.

Con **FLORIDA DISTRIBUTORS** se acordó una forma de pago de giro anticipado, porque las importaciones son de pocas cantidades y se efectuarán trimestralmente, situación que no amerita un proceso de financiación.

Las importaciones se efectuarán cada trimestre en razón que se puede adaptar el pronóstico de ventas más exactamente al comportamiento del consumidor final como

también que la empresa **Central de Servicios** Puede acceder más fácilmente a cantidades de dinero pequeñas que a grandes cantidades.

Debido a la situación económica actual del país y a las necesidades de la empresa **Central de Servicios** Se realizó un contrato de trabajo por prestación de servicios para el personal técnico, así la empresa no asumirá gastos como los de la seguridad social, ni los que representa pagar un salario fijo y continuo.

8. CONCLUSIONES

- El proceso de importar es el resultado de muchos aspectos a nivel administrativo que ocurren al interior de la empresa tales como la necesidad de crecimiento, la necesidad de actualizarse a los requerimientos del cliente y a la necesidad de competir en el mercado tanto en precio como en servicio y calidad.
- El análisis de los resultados obtenidos en el presente trabajo permitió establecer que en la empresa **Central de Servicios** existen muy pocas condiciones favorables para controlar todos los procesos que se generan desde el nivel administrativo hasta el operativo: la empresa carece por ejemplo de estandarización en casi todos sus procesos de costos y precios tanto en los repuestos como en el proceso de las reparaciones; al tiempo de trabajo que se le dedica a cada electrodoméstico al ser reparado en la casa del cliente o en el taller de reparación, por tanto al cliente se le da una idea vaga de la entrega de su electrodoméstico. Por otro lado, se pudo observar que la empresa tiene establecidas muy pocas formas de controlar la contabilidad de sus costos y gastos, pero contrariamente tiene muy buen control de sus ingresos. Todo lo

anterior, hace que el trabajo de la empresa se perciba como “artesanal” y poco estandarizado.

- Por otro lado se puede concluir que la empresa **Central de Servicios** al establecer sus importaciones de repuestos se beneficia significativamente ya que reduce costos operativos, incrementando la economía de la empresa y reduce el número de proveedores, siendo esta una forma de obtener mayor control sobre la manipulación de los repuestos, además aporta menor dependencia de proveedores nacionales convirtiéndose al contrario en un posible distribuidor; y por último, la importación le genera a la empresa una mejor imagen corporativa al importar sus propios repuestos.
- Por último, el proceso de importar repuestos para la empresa **Central de Servicios** no requiere de gran inversión de capital, por el contrario, por medio del análisis del costo de la importación la empresa tiene capacidad de realizar importaciones periódicas trimestrales a un costo de \$3.056.785 por cada importación (dólar \$.1900 valor cte.), lo cual indica que no es una cifra significativa para la empresa comparada con los beneficios que le genera. Igualmente se pudo constatar en el valor FOB de la mercancía que es el 66% del costo total de la importación, repartándose el 34% restante en gastos de transporte y nacionalización.

9. RECOMENDACIONES

De acuerdo a la información analizada anteriormente se pueden deducir además de las estrategias las siguientes recomendaciones:

- Ampliar el área del taller de reparación de electrodomésticos con el fin de reducir costos, mediante la adquisición de equipos de soldadura de arco y soplete, mejorando así la eficiencia en el proceso de reparación.
- Implementar la dotación para el personal técnico.
- Se recomienda crear el programa del vigía de salud ocupacional, capacitando al personal técnico en los posibles riesgos que son inherentes a su trabajo.

10. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CALDERÓN, Luis Eduardo. Logística de la Importación y Comercialización de Productos Odontológicos. Tesis, **Corporación Universitaria Autónoma de Occidente** 1996.

CEPEDA, Mauricio. Manual Financiero. **Editorial Retina**, Bogotá 1987.

CHAIN, Guillermo. Comercio Exterior, Teoría y Práctica. **Edidionen**, Librería del Profesional, Bogotá 1987.

CHARLES W.L. Administración Estratégica, tercera edición. Mac Graw Hill. Colombia 1998

CHASE Richard B. - **AQUILANO** Nicholas. Dirección y Administración de la Producción y de las Operaciones. Sexta edición. **Editorial Iberoamericana**. USA 1994

EVERETT E. Adam Jr. - **EBERT** Ronald. Administración de la Producción y las Operaciones. Cuarta Edición. **Editorial Prentice Hall**. México 1991

FANDIÑO, Martha Isabel. Planeación y Programación de Operaciones Logísticas para Importación Directa de Cerámica Plana desde el País de Fabricación Ecuador. Tesis, **Corporación Universitaria Autónoma de Occidente** 1996.

INCOMEX, Guía para Importar en Colombia. Oficina de Apoyo y Facilitación al Usuario, Bogotá 1998.

MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR. Régimen de Importaciones y Exportaciones. **Legis**, Bogotá 1996.

MONKS, Joseph G. Administración de Operaciones. **Mc Graw Hill**. México 1998.

POSSO Rojas, Alvaro H. Guía para Administradores y Contadores sobre el Proceso de Importación en Colombia. Tesis, **Pontificia Universidad Javeriana**, Cali 1986.

SOTO, Gerardo. Economía Internacional, VADEMECUM. **Impresora Feriva S.A.** **Icesi**, Cali 1996.

VARGAS, Sandra Milena. Valoración del Ambiente Físico Laboral por los Empleados de la Empresa "Central de Servicios". Tesis, **Universidad Javeriana**, Cali 1998.

ANEXOS

97809

PRIN 77,00X96

[illegible]

VER INSTRUCCIONES AL RESPALDO

Div. Normas Regulatorias

CUARTA COPIA: DIVISION DE PRECIOS INTERNACIONALES-INCOMEX.

LIBRARY OF CONGRESS

REPUBLICA DE COLOMBIA		MODIFICACION DEL REGISTRO DE IMPORTACION		No. L 896115 0259661	
1 IMPORTADOR		2 REGISTRO QUE SE MODIFICA		3 CIUDAD	
NIT. O C.E.		No. DA MES AÑO		4 REGIMEN	
5 VENCIMIENTO DEL REGISTRO	DA MES AÑO	6 SEGUN ULTIMA MODIFICACION No.	VALIDO HASTA	DA MES AÑO	7 CAMBIAR POR
8 EXPORTADOR	CIUDAD	9 REPRESENTANTE O AGENTE DEL EXPORTADOR	CIUDAD	10 PAIS DE ORIGEN	11 PAIS DE COMPRA
12 DESCRIPCION DE LA MERCANCIA	CIUDAD	13 ADUANAS Y/O YAS	CIUDAD	14 VALORES PARCIALES Y/O GASTOS	15 VALOR TOTAL
16 POSICION ARANCELARIA	CIUDAD	17 VALORES PARCIALES Y/O GASTOS	CIUDAD	18 VALOR TOTAL	19 COTAS
17 VALORES PARCIALES Y/O GASTOS	CIUDAD	20 VALOR TOTAL	CIUDAD	21 VALOR TOTAL	22 COTAS
23 VALORES PARCIALES Y/O GASTOS	CIUDAD	24 VALOR TOTAL	CIUDAD	25 VALOR TOTAL	26 COTAS
27 VALORES PARCIALES Y/O GASTOS	CIUDAD	28 VALOR TOTAL	CIUDAD	29 VALOR TOTAL	30 COTAS
31 VALORES PARCIALES Y/O GASTOS	CIUDAD	32 VALOR TOTAL	CIUDAD	33 VALOR TOTAL	34 COTAS
35 VALORES PARCIALES Y/O GASTOS	CIUDAD	36 VALOR TOTAL	CIUDAD	37 VALOR TOTAL	38 COTAS
39 VALORES PARCIALES Y/O GASTOS	CIUDAD	40 VALOR TOTAL	CIUDAD	41 VALOR TOTAL	42 COTAS
43 VALORES PARCIALES Y/O GASTOS	CIUDAD	44 VALOR TOTAL	CIUDAD	45 VALOR TOTAL	46 COTAS
47 VALORES PARCIALES Y/O GASTOS	CIUDAD	48 VALOR TOTAL	CIUDAD	49 VALOR TOTAL	50 COTAS
51 VALORES PARCIALES Y/O GASTOS	CIUDAD	52 VALOR TOTAL	CIUDAD	53 VALOR TOTAL	54 COTAS
55 VALORES PARCIALES Y/O GASTOS	CIUDAD	56 VALOR TOTAL	CIUDAD	57 VALOR TOTAL	58 COTAS
59 VALORES PARCIALES Y/O GASTOS	CIUDAD	60 VALOR TOTAL	CIUDAD	61 VALOR TOTAL	62 COTAS
63 VALORES PARCIALES Y/O GASTOS	CIUDAD	64 VALOR TOTAL	CIUDAD	65 VALOR TOTAL	66 COTAS
67 VALORES PARCIALES Y/O GASTOS	CIUDAD	68 VALOR TOTAL	CIUDAD	69 VALOR TOTAL	70 COTAS
71 VALORES PARCIALES Y/O GASTOS	CIUDAD	72 VALOR TOTAL	CIUDAD	73 VALOR TOTAL	74 COTAS
75 VALORES PARCIALES Y/O GASTOS	CIUDAD	76 VALOR TOTAL	CIUDAD	77 VALOR TOTAL	78 COTAS
79 VALORES PARCIALES Y/O GASTOS	CIUDAD	80 VALOR TOTAL	CIUDAD	81 VALOR TOTAL	82 COTAS
83 VALORES PARCIALES Y/O GASTOS	CIUDAD	84 VALOR TOTAL	CIUDAD	85 VALOR TOTAL	86 COTAS
87 VALORES PARCIALES Y/O GASTOS	CIUDAD	88 VALOR TOTAL	CIUDAD	89 VALOR TOTAL	90 COTAS
91 VALORES PARCIALES Y/O GASTOS	CIUDAD	92 VALOR TOTAL	CIUDAD	93 VALOR TOTAL	94 COTAS
95 VALORES PARCIALES Y/O GASTOS	CIUDAD	96 VALOR TOTAL	CIUDAD	97 VALOR TOTAL	98 COTAS
99 VALORES PARCIALES Y/O GASTOS	CIUDAD	100 VALOR TOTAL	CIUDAD	101 VALOR TOTAL	102 COTAS

DECLARO BAJO LA RESPONSABILIDAD DEL IMPORTADOR QUE LOS DATOS, CANTIDADES, UNIDADES Y DEMAS DETALLES CITADOS EN LA PRESENTE MODIFICACION SON CORRECTOS Y LA FRECUENCIA DE LA VERDAD.

NOMBRE LEGIBLE _____

DIRECCION DOMICILIARIA Y TELEFONO _____

FIRMA DEL IMPORTADOR _____

OFICINA REGIONAL O COMITE DE INFORMACIONES

VER INSTRUCCIONES AL RESPALDO

CUARTA COPIA: DIVISION DE PRECIOS INTERNACIONALES-INCOMEX

REGISTRO DE IMPORTACION
HOJA PRINCIPAL ADICIONAL

REF: No. L0896105 0373081

[illegible]

CUARTA COPIA: DIVISION DE PRECIOS INTERNACIONALES - INCOMEX

LIFE-60 MINUTES



REPUBLICA DE COLOMBIA
INCOMEX

REGISTRO DE IMPORTACION
HOJA PRINCIPAL

REF:

No. L0896100 2744307

1 IMPORTADOR			
Ciudad	DIRECCION	TEL:	C.C. O.N.T.
2 ACTIVIDAD DEL IMPORTADOR		3 CLASE DE IMPORTADOR	
<input type="checkbox"/> INDUSTRIA <input type="checkbox"/> COMERCIO <input type="checkbox"/> AGRICULTURA <input type="checkbox"/> SERVICIOS		<input type="checkbox"/> OFICIAL <input type="checkbox"/> PRIVADO	
4 CLASE DE SOLICITUD		5 REGIMEN	
<input type="checkbox"/> ORDEN <input type="checkbox"/> PLAN <input type="checkbox"/> CUAL <input type="checkbox"/> ALTA <input type="checkbox"/> TEMPORAL <input type="checkbox"/> PARTICIPACION <input type="checkbox"/> MEND		<input type="checkbox"/> OFICIAL <input type="checkbox"/> PRIVADO	
6 EXPORTADOR		7 CONSIGNATARIO	8 ADUANA
Ciudad	9 PAIS DE ORIGEN	10 PAIS DE COMPRO	11 PUERTO DE EMBARQUE
12 VIA			
13 CLASE Y CONDICIONES DE REEMBOLSO			
14 MONEDARIO CAMBIARIO		15 MONEDA DE LA NEGOCIACION	TASA DE CAMBIO
VALOR TOTAL EN MONEDA DE LA NEGOCIACION		POR US \$1.00	
16 N O		17 DESCRIPCION DE LA MERCANCIA	
18 N O		19 VOTOS BUENOS Y CERTIFICACIONES (USO OFICIAL EXCLUSIVAMENTE)	
20 N O		21 POSICION ARANCELARIA	
22 N O		23 UNIDAD COMERCIAL	
24 N O		25 CANTIDAD	
26 N O		27 PRECIO UNITARIO	
28 N O		29 VALOR TOTAL US\$ (22x23)	
30 N O		31 TOTAL EN DOLARES DE LOS EE.UU. (24x25)	
32 N O		33 VALOR TOTAL US\$ (28x29)	
34 N O		35 VALOR TOTAL US\$ (32x33)	
36 N O		37 VALOR TOTAL US\$ (34x35)	
38 N O		39 VALOR TOTAL US\$ (36x37)	
40 N O		41 VALOR TOTAL US\$ (38x40)	
42 N O		43 VALOR TOTAL US\$ (40x42)	
44 N O		45 VALOR TOTAL US\$ (42x44)	
46 N O		47 VALOR TOTAL US\$ (44x46)	
48 N O		49 VALOR TOTAL US\$ (46x48)	
50 N O		51 VALOR TOTAL US\$ (48x50)	
52 N O		53 VALOR TOTAL US\$ (50x52)	
54 N O		55 VALOR TOTAL US\$ (52x54)	
56 N O		57 VALOR TOTAL US\$ (54x56)	
58 N O		59 VALOR TOTAL US\$ (56x58)	
60 N O		61 VALOR TOTAL US\$ (58x60)	
62 N O		63 VALOR TOTAL US\$ (60x62)	
64 N O		65 VALOR TOTAL US\$ (62x64)	
66 N O		67 VALOR TOTAL US\$ (64x66)	
68 N O		69 VALOR TOTAL US\$ (66x68)	
70 N O		71 VALOR TOTAL US\$ (68x70)	
72 N O		73 VALOR TOTAL US\$ (70x72)	
74 N O		75 VALOR TOTAL US\$ (72x74)	
76 N O		77 VALOR TOTAL US\$ (74x76)	
78 N O		79 VALOR TOTAL US\$ (76x78)	
80 N O		81 VALOR TOTAL US\$ (78x80)	
82 N O		83 VALOR TOTAL US\$ (80x82)	
84 N O		85 VALOR TOTAL US\$ (82x84)	
86 N O		87 VALOR TOTAL US\$ (84x86)	
88 N O		89 VALOR TOTAL US\$ (86x88)	
90 N O		91 VALOR TOTAL US\$ (88x90)	
92 N O		93 VALOR TOTAL US\$ (90x92)	
94 N O		95 VALOR TOTAL US\$ (92x94)	
96 N O		97 VALOR TOTAL US\$ (94x96)	
98 N O		99 VALOR TOTAL US\$ (96x98)	
100 N O		101 VALOR TOTAL US\$ (98x100)	
102 N O		103 VALOR TOTAL US\$ (100x102)	
104 N O		105 VALOR TOTAL US\$ (102x104)	
106 N O		107 VALOR TOTAL US\$ (104x106)	
108 N O		109 VALOR TOTAL US\$ (106x108)	
110 N O		111 VALOR TOTAL US\$ (108x110)	
112 N O		113 VALOR TOTAL US\$ (110x112)	
114 N O		115 VALOR TOTAL US\$ (112x114)	
116 N O		117 VALOR TOTAL US\$ (114x116)	
118 N O		119 VALOR TOTAL US\$ (116x118)	
120 N O		121 VALOR TOTAL US\$ (118x120)	
122 N O		123 VALOR TOTAL US\$ (120x122)	
124 N O		125 VALOR TOTAL US\$ (122x124)	
126 N O		127 VALOR TOTAL US\$ (124x126)	
128 N O		129 VALOR TOTAL US\$ (126x128)	
130 N O		131 VALOR TOTAL US\$ (128x130)	
132 N O		133 VALOR TOTAL US\$ (130x132)	
134 N O		135 VALOR TOTAL US\$ (132x134)	
136 N O		137 VALOR TOTAL US\$ (134x136)	
138 N O		139 VALOR TOTAL US\$ (136x138)	
140 N O		141 VALOR TOTAL US\$ (138x140)	
142 N O		143 VALOR TOTAL US\$ (140x142)	
144 N O		145 VALOR TOTAL US\$ (142x144)	
146 N O		147 VALOR TOTAL US\$ (144x146)	
148 N O		149 VALOR TOTAL US\$ (146x148)	
150 N O		151 VALOR TOTAL US\$ (148x150)	
152 N O		153 VALOR TOTAL US\$ (150x152)	
154 N O		155 VALOR TOTAL US\$ (152x154)	
156 N O		157 VALOR TOTAL US\$ (154x156)	
158 N O		159 VALOR TOTAL US\$ (156x158)	
160 N O		161 VALOR TOTAL US\$ (158x160)	
162 N O		163 VALOR TOTAL US\$ (160x162)	
164 N O		165 VALOR TOTAL US\$ (162x164)	
166 N O		167 VALOR TOTAL US\$ (164x166)	
168 N O		169 VALOR TOTAL US\$ (166x168)	
170 N O		171 VALOR TOTAL US\$ (168x170)	
172 N O		173 VALOR TOTAL US\$ (170x172)	
174 N O		175 VALOR TOTAL US\$ (172x174)	
176 N O		177 VALOR TOTAL US\$ (174x176)	
178 N O		179 VALOR TOTAL US\$ (176x178)	
180 N O		181 VALOR TOTAL US\$ (178x180)	
182 N O		183 VALOR TOTAL US\$ (180x182)	
184 N O		185 VALOR TOTAL US\$ (182x184)	
186 N O		187 VALOR TOTAL US\$ (184x186)	
188 N O		189 VALOR TOTAL US\$ (186x188)	
190 N O		191 VALOR TOTAL US\$ (188x190)	
192 N O		193 VALOR TOTAL US\$ (190x192)	
194 N O		195 VALOR TOTAL US\$ (192x194)	
196 N O		197 VALOR TOTAL US\$ (194x196)	
198 N O		199 VALOR TOTAL US\$ (196x198)	
200 N O		201 VALOR TOTAL US\$ (198x200)	
202 N O		203 VALOR TOTAL US\$ (200x202)	
204 N O		205 VALOR TOTAL US\$ (202x204)	
206 N O		207 VALOR TOTAL US\$ (204x206)	
208 N O		209 VALOR TOTAL US\$ (206x208)	
210 N O		211 VALOR TOTAL US\$ (208x210)	
212 N O		213 VALOR TOTAL US\$ (210x212)	
214 N O		215 VALOR TOTAL US\$ (212x214)	
216 N O		217 VALOR TOTAL US\$ (214x216)	
218 N O		219 VALOR TOTAL US\$ (216x218)	
220 N O		221 VALOR TOTAL US\$ (218x220)	
222 N O		223 VALOR TOTAL US\$ (220x222)	
224 N O		225 VALOR TOTAL US\$ (222x224)	
226 N O		227 VALOR TOTAL US\$ (224x226)	
228 N O		229 VALOR TOTAL US\$ (226x228)	
230 N O		231 VALOR TOTAL US\$ (228x230)	
232 N O		233 VALOR TOTAL US\$ (230x232)	
234 N O		235 VALOR TOTAL US\$ (232x234)	
236 N O		237 VALOR TOTAL US\$ (234x236)	
238 N O		239 VALOR TOTAL US\$ (236x238)	
240 N O		241 VALOR TOTAL US\$ (238x240)	
242 N O		243 VALOR TOTAL US\$ (240x242)	
244 N O		245 VALOR TOTAL US\$ (242x244)	
246 N O		247 VALOR TOTAL US\$ (244x246)	
248 N O		249 VALOR TOTAL US\$ (246x248)	
250 N O		251 VALOR TOTAL US\$ (248x250)	
252 N O		253 VALOR TOTAL US\$ (250x252)	
254 N O		255 VALOR TOTAL US\$ (252x254)	
256 N O		257 VALOR TOTAL US\$ (254x256)	
258 N O		259 VALOR TOTAL US\$ (256x258)	
260 N O		261 VALOR TOTAL US\$ (258x260)	
262 N O		263 VALOR TOTAL US\$ (260x262)	
264 N O		265 VALOR TOTAL US\$ (262x264)	
266 N O		267 VALOR TOTAL US\$ (264x266)	
268 N O		269 VALOR TOTAL US\$ (266x268)	
270 N O		271 VALOR TOTAL US\$ (268x270)	
272 N O		273 VALOR TOTAL US\$ (270x272)	
274 N O		275 VALOR TOTAL US\$ (272x274)	
276 N O		277 VALOR TOTAL US\$ (274x276)	
278 N O		279 VALOR TOTAL US\$ (276x278)	
280 N O		281 VALOR TOTAL US\$ (278x280)	
282 N O		283 VALOR TOTAL US\$ (280x282)	
284 N O		285 VALOR TOTAL US\$ (282x284)	
286 N O		287 VALOR TOTAL US\$ (284x286)	
288 N O		289 VALOR TOTAL US\$ (286x288)	
290 N O		291 VALOR TOTAL US\$ (288x290)	
292 N O		293 VALOR TOTAL US\$ (290x292)	
294 N O		295 VALOR TOTAL US\$ (292x294)	
296 N O		297 VALOR TOTAL US\$ (294x296)	
298 N O		299 VALOR TOTAL US\$ (296x298)	
300 N O		301 VALOR TOTAL US\$ (298x300)	
302 N O		303 VALOR TOTAL US\$ (300x302)	
304 N O		305 VALOR TOTAL US\$ (302x304)	
306 N O		307 VALOR TOTAL US\$ (304x306)	
308 N O		309 VALOR TOTAL US\$ (306x308)	
310 N O		311 VALOR TOTAL US\$ (308x310)	
312 N O		313 VALOR TOTAL US\$ (310x312)	
314 N O		315 VALOR TOTAL US\$ (312x314)	
316 N O		317 VALOR TOTAL US\$ (314x316)	
318 N O		319 VALOR TOTAL US\$ (316x318)	
320 N O		321 VALOR TOTAL US\$ (318x320)	
322 N O		323 VALOR TOTAL US\$ (320x322)	
324 N O		325 VALOR TOTAL US\$ (322x324)	
326 N O		327 VALOR TOTAL US\$ (324x326)	
328 N O		329 VALOR TOTAL US\$ (326x328)	
330 N O		331 VALOR TOTAL US\$ (328x330)	
332 N O		333 VALOR TOTAL US\$ (330x332)	
334 N O		335 VALOR TOTAL US\$ (332x334)	
336 N O		337 VALOR TOTAL US\$ (334x336)	
338 N O		339 VALOR TOTAL US\$ (336x338)	
340 N O		341 VALOR TOTAL US\$ (338x340)	
342 N O		343 VALOR TOTAL US\$ (340x342)	
344 N O		345 VALOR TOTAL US\$ (342x344)	
346 N O		347 VALOR TOTAL US\$ (344x346)	
348 N O		349 VALOR TOTAL US\$ (346x348)	
350 N O		351 VALOR TOTAL US\$ (348x350)	
352 N O		353 VALOR TOTAL US\$ (350x352)	
354 N O		355 VALOR TOTAL US\$ (352x354)	
356 N O		357 VALOR TOTAL US\$ (354x356)	
358 N O		359 VALOR TOTAL US\$ (356x358)	
360 N O		361 VALOR TOTAL US\$ (358x360)	
362 N O		363 VALOR TOTAL US\$ (360x362)	
364 N O		365 VALOR TOTAL US\$ (362x364)	
366 N O		367 VALOR TOTAL US\$ (364x366)	
368 N O		369 VALOR TOTAL US\$ (366x368)	
370 N O		371 VALOR TOTAL US\$ (368x370)	
372 N O		373 VALOR TOTAL US\$ (370x372)	
374 N O		375 VALOR TOTAL US\$ (372x374)	
376 N O		377 VALOR TOTAL US\$ (374x376)	
378 N O		379 VALOR TOTAL US\$ (376x378)	
380 N O		381 VALOR TOTAL US\$ (378x380)	
382 N O		383 VALOR TOTAL US\$ (380x382)	
384 N O		385 VALOR TOTAL US\$ (382x384)	
386 N O		387 VALOR TOTAL US\$ (384x386)	
388 N O		389 VALOR TOTAL US\$ (386x388)	
390 N O		391 VALOR TOTAL US\$ (388x390)	
392 N O		393 VALOR TOTAL US\$ (390x392)	
394 N O		395 VALOR TOTAL US\$ (392x394)	
396 N O		397 VALOR TOTAL US\$ (394x396)	
398 N O		399 VALOR TOTAL US\$ (396x398)	
400 N O		401 VALOR TOTAL US\$ (398x400)	
402 N O		403 VALOR TOTAL US\$ (400x402)	
404 N O		405 VALOR TOTAL US\$ (402x404)	
406 N O		407 VALOR TOTAL US\$ (404x406)	
408 N O		409 VALOR TOTAL US\$ (406x408)	
410 N O		411 VALOR TOTAL US\$ (408x410)	
412 N O		413 VALOR TOTAL US\$ (410x412)	
414 N O		415 VALOR TOTAL US\$ (412x414)	
416 N O		417 VALOR TOTAL US\$ (414x416)	
418 N O		419 VALOR TOTAL US\$ (416x418)	
420 N O		421 VALOR TOTAL US\$ (418x420)	
422 N O		423 VALOR TOTAL US\$ (420x422)	
424 N O		425 VALOR TOTAL US\$ (422x424)	
426 N O		427 VALOR TOTAL US\$ (424x426)	
428 N O		429 VALOR TOTAL US\$ (426x428)	
430 N O		431 VALOR TOTAL US\$ (428x430)	
432 N O		433 VALOR TOTAL US\$ (430x432)	
434 N O		435 VALOR TOTAL US\$ (432x434)	
436 N O		437 VALOR TOTAL US\$ (434x436)	
438 N O		439 VALOR TOTAL US\$ (436x438)	
440 N O		441 VALOR TOTAL US\$ (438x440)	
442 N O		443 VALOR TOTAL US\$ (440x442)	
444 N O		445 VALOR TOTAL US\$ (442x444)	
446 N O		447 VALOR TOTAL US\$ (444x446)	
448 N O		449 VALOR TOTAL US\$ (446x448)	
450 N O		451 VALOR TOTAL US\$ (448x450)	
452 N O		453 VALOR TOTAL US\$ (450x452)	
454 N O		455 VALOR TOTAL US\$ (452x454)	
456 N O		457 VALOR TOTAL US\$ (454x456)	
458 N O		459 VALOR TOTAL US\$ (456x458)	
460 N O		461 VALOR TOTAL US\$ (458x460)	
462 N O		463 VALOR TOTAL US\$ (460x462)	
464 N O		465 VALOR TOTAL US\$ (462x464)	
466 N O		467 VALOR TOTAL US\$ (464x466)	
468 N O		469 VALOR TOTAL US\$ (466x468)	
470 N O		471 VALOR TOTAL US\$ (468x470)	
472 N O		473 VALOR TOTAL US\$ (470x472)	
474 N O		475 VALOR TOTAL US\$ (472x474)	
476 N O		477 VALOR TOTAL US\$ (474x476)	
478 N O		479 VALOR TOTAL US\$ (476x478)	
480 N O		481 VALOR TOTAL US\$ (478x480)	
482 N O		483 VALOR TOTAL US\$ (480x482)	
484 N O		485 VALOR TOTAL US\$ (482x484)	
486 N O		487 VALOR TOTAL US\$ (484x486)	
488 N O		489 VALOR TOTAL US\$ (486x488)	
490 N O		491 VALOR TOTAL US\$ (488x490)	
492 N O		493 VALOR TOTAL US\$ (490x492)	
494 N O		495 VALOR TOTAL US\$ (492x494)	
496 N O		497 VALOR TOTAL US\$ (494x496)	
498 N O		499 VALOR TOTAL US\$ (496x498)	
500 N O		501 VALOR TOTAL US\$ (498x500)	
502 N O		503 VALOR TOTAL US\$ (500x502)	
504 N O		505 VALOR TOTAL US\$ (502x504)	
506 N O		507 VALOR TOTAL US\$ (504x506)	
508 N O		509 VALOR TOTAL US\$ (506x508)	
510 N O		511 VALOR TOTAL US\$ (508x510)	
512 N O		513 VALOR TOTAL US\$ (510x512)	
514 N O		515 VALOR TOTAL US\$ (512x514)	
516 N O		517 VALOR TOTAL US\$ (514x516)	
518 N O		519 VALOR TOTAL US\$ (516x518)	
520 N O		521 VALOR TOTAL US\$ (518x520)	
522 N O		523 VALOR TOTAL US\$ (520x522)	
524 N O		525 VALOR TOTAL US\$ (522x524)	
526 N O		527 VALOR TOTAL US\$ (524x526)	
528 N O		529 VALOR TOTAL US\$ (526x528)	
530 N O		531 VALOR TOTAL US\$ (528x530)	
532 N O		533 VALOR TOTAL US\$ (530x532)	
534 N O		535 VALOR TOTAL US\$ (532x534)	
536 N O		537 VALOR TOTAL US\$ (534x536)	
538 N O		539 VALOR TOTAL US\$ (536x538)	
540 N O		541 VALOR TOTAL US\$ (538x540)	
542 N O		543 VALOR TOTAL US\$ (540x542)	
544 N O		545 VALOR TOTAL US\$ (542x544)	
546 N O		547 VALOR TOTAL US\$ (544x546)	
548 N O		549 VALOR TOTAL US\$ (546x548)	
550 N O		551 VALOR TOTAL US\$ (548x550)	
552 N O		553 VALOR TOTAL US\$ (550x552)	
554 N O		555 VALOR TOTAL US\$ (552x554)	
556 N O		557 VALOR TOTAL US\$ (554x556)	
558 N O		559 VALOR TOTAL US\$ (556x558)	
560 N O		561 VALOR TOTAL US\$ (558x560)	
562 N O		563 VALOR TOTAL US\$ (560x562)	
564 N O		565 VALOR TOTAL US\$ (562x564)	
566 N O			



Imporex Cargo

☒ CALLE 5ª N° 40 - 90 OF. 202
☎/FAX: 552 4453
CALI - COLOMBIA

Santiago de Cali,
Septiembre 27 de 1.999

Ingeniero
JAVIER RIVERA CARVAJAL
Gerente
Central de Servicio
Ciudad.

De acuerdo a nuestra conversación personal, adjunto encontrará tarifas para el transporte y posterior nacionalización de sus mercancías así:

TRANSPORTE INTERNACIONAL

Flete Aéreo	: US\$ 0.36 Lb / Mínima US\$ 80.00
Gastos en Miami	: 100.00
Gastos en Cali	: 85.00

INTERMEDIACION ADUANERA

Registro de Importación	: \$ 35.000 por cada formulario.
Declaración de Importación	: 15.000 c/u.
Declaración del Valor	: 15.000 c/u.
Gastos Varios	: 50.000
Trámite Aduanero	: 120.000

Esperamos esta información de su interés, para IMPOREX CARGO LTDA. es importante contar con usted como uno de sus más preciados clientes.

Atentamente,

ORLANDO ESPINEL PARDO
Gerente

CENTRAL DE SERVICIOS

SERVICIO
ESPECIALIZADO
CENTRALES

Centrales

VENTA DE
REPUESTOS
ORIGINALES

CALLE 7a. No. 25-31 - CALI - TELEFONOS: 557 66 70 - 556 26 81 - 557 83 19

O.S. _____ ORDEN DE RETIRO Nº 3001

Fecha, _____ de 199 _____

Cliente _____

Dirección _____ Tel. _____

Barrio _____

Apartamento _____ Artículo _____

Transportador _____

Observaciones _____

NOTA: Si pasados 60 días no han retirado el artículo, el Taller queda
plenamente facultado para disponer de él.

Calle 7a. N° 25-31
Barrio San Fernando
Tels.: 556 26 81 - 557 6670 - 557 83 19
Cali - Colombia

Cali, _____ de 19 _____

Señor (és) _____

Dirección _____

Teléfono: _____

A	DEBE

NOTA: No aceptamos cambios ni devoluciones.

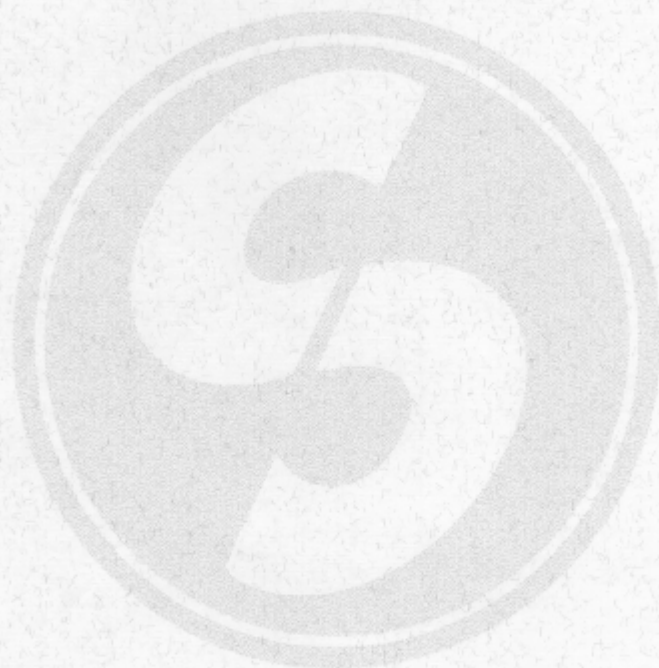
CENTRAL DE SERVICIOS

Centralas

CALLE 7 N° 25-31 - TELS. 556 26 81 - 557 66 70 - 557 83 19



Central de Servicios




Centrales


Whirlpool



PHILIPS

Kenmore


GENERAL ELECTRIC

Calle 7a. No. 25-31 Tels.: 556 26 81 - 557 66 70 - 557 83 19 Cali - Colombia

VL002190 - Composite

 ***Central de Servicios***
SERVICIO ESPECIALIZADO

 **Whirlpool**  **Kenmore** 

 **Centrales PHILIPS**
Venta de Repuestos Originales

SERVICIO A DOMICILIO

557 6670 - 556 2681 - 557 8319
Calle 7a. No. 25 - 31





PRESUPUESTO

Fecha: _____ O.S.: _____ Técnico: _____

Cliente:

Dirección: _____ Tel.: _____

Forma de Pago: Contado ☐ Cheque ☐ No. _____

[illegible]

NOTA: No aceptamos cambios ni devoluciones

Toda devolución de cheque causará sanción del 20% (C.C. art 731)

Calle 7 a. No. 25-31 Tels.: 557 66 70 556 26 81 557 83 19 Cali - Colombia

**RECIBO**

Fecha: _____ O.S.: _____ Técnico: _____

Cliente: _____

Dirección: _____ Tel.: _____

Forma de Pago: Contado ☐ Cheque ☐ No. _____

[illegible]

NOTA: No aceptamos cambios ni devoluciones

Toda devolución de cheque causará sanción del 20% (C.C. art 737)

Calle 7a. No. 25-31 Tels.: 557 66 70 556 26 81 557 83 19 Cali - Colombia



Central de Servicios

ORDEN DE RETIRO

Fecha: _____ O.S.: _____

Cliente: _____

Dirección: _____ Tel.: _____

Apartamento: _____ Barrio: _____

Artículo: _____ Marca: _____

Modelo: _____ Serie: _____

Transportador: _____

Observaciones: _____

NOTA: Si pasados 60 días no han retirado el artículo, el taller queda plenamente facultado para disponer de él.

Calle 7 a. No. 25-31 Tels.: 557 66 70 556 26 81 557 83 19 Cali - Colombia



Fecha:_____ No. de Recibo_____ O.R.:_____

Fecha de Revisión: _____ Técnico: _____

Cliente: _____

Dirección: _____ Tel.: _____

Apartamento: _____ Barrio: _____

Artículo: _____ Marca: _____

Modelo: _____ Serie: _____

Daño: _____

Observaciones: _____

[illegible]

Calle 7 a. No. 25-31 Tels.: 557 66 70 556 26 81 557 83 19 Cali - Colombia